

Прикладное программное обеспечение
«Цифровая платформа Центра опережающей профессиональной
подготовки Inlearn»

ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ
ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
(СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
(SERVICE LEVEL AGREEMENT))

Москва
2025

1. Предмет соглашения

Данное соглашение определяет условия и уровень предоставления услуг по технической поддержке, выполнение которых гарантируется Исполнителем. В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Исполнителя и возможность контролировать Сторонами эти показатели.

2. Термины и определения

- 2.1 Программное обеспечение (ПО) – Цифровая платформа «Центра опережающей профессиональной подготовки Республики Inlearn»(далее – Платформа).
- 2.2 Компонент ПО – программный компонент ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на ПО.
- 2.3 Версия ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонентов ПО.
- 2.4 Сборка версии ПО – фиксированное состояние программного кода компонентов ПО, определяемое по второй группе цифр в номере версии ПО.
- 2.5 Пользователь – лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, являющееся обладателем прав пользования ПО и обращения в отдел технической поддержки. Наличие прав пользования ПО и обращения в отдел технической поддержки подтверждается официальным письмом с подписью руководителя юридического лица.
- 2.6 Идентифицирующая Пользователя информация – фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование организации, от имени которой выступает Пользователь, должность Пользователя, контактные данные, включающие в себя номер телефона с указанием кода населенного пункта или номер мобильного телефона, e-mail адрес Пользователя.
- 2.7 Обращение/Запрос – письменное обращение Пользователя, отправленное посредством электронной почты в адрес службы технической поддержки.
- 2.8 Штатный режим работы ПО – режим функционирования ПО, при котором все компоненты ПО работают в соответствии с техническими характеристиками и рекомендациями эксплуатационной документации ПО.
- 2.9 Ошибка в работе ПО – несоответствие поведения ПО изложенному в эксплуатационной документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении каких-либо действий.
- 2.10 Неправильные настройки программного обеспечения, неисправности в стороннем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе ПО – не являются ошибками в работе ПО. Логика работы программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Пользователем или не соответствующая действующим требованиям Пользователя - не является ошибкой в работе ПО.
- 2.11 Инцидент/Проблема – нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования ПО, связанная с потерей или возможной потерей работоспособности функций ПО.
- 2.12 Критический инцидент – инцидент, который привел к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности ПО.
- 2.13 Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают

существенного негативного влияния на работоспособность и функционал ПО.

- 2.14 Приоритет – параметр, определяющий порядок обработки обращений Пользователя. Приоритет определяется исходя из степени воздействия инцидента на работоспособность и функционал ПО.
- 2.15 Время реакции – период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте, содержащим оповещение о регистрации полученного обращения и номер зарегистрированного обращения. Оповещение о регистрации обращения может содержать запрос дополнительной информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
- 2.16 Время разрешения Обращения/Запроса – время с момента принятия обращения в работу до момента разрешения и/или закрытия обращения.
- 2.17 Рабочий день – промежуток времени с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней согласно действующему законодательству Российской Федерации.
- 2.18 Рабочий час – астрономический час (60 минут) в пределах Рабочего дня.

3. Общие сведения

- 3.1 Данный документ устанавливает порядок предоставления доступа к услуге по оказанию технической поддержки (далее ТП) пользователям прикладного программного обеспечения «Цифровая платформа Центра опережающей профессиональной подготовки Республики Inlearn».
- 3.2 Техническую поддержку осуществляет Служба технической поддержки Исполнителя.
- 3.3 Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала и инструментов системы, передаются в отдел разработки, где принимается решение о возможности выпуска соответствующего обновления. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки.
- 3.4 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например: своевременность ответа пользователя на запрос дополнительной информации необходимой для решения проблемы, необходимость проведения стендовых испытаний и доработки ПО.
- 3.5 Время реакции определяется общей загрузкой специалистов технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться сразу после получения дополнительной информации от пользователей.
- 3.6 Максимальное время реакции на обращения/запросы пользователей в службу технической поддержки составляет не более 24 часов.

4. Режим работы службы технической поддержки

- 4.1 Обращения (запросы) в Службу технической поддержки рассматриваются с 09:00 до

18.00 часов московского времени, по рабочим дням (с понедельника по пятницу) в соответствии с производственным календарем РФ.

- 4.2 Время, в течение которого обращение принимается в работу, составляет 1 рабочий час независимо от уровня обслуживания. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.
- 4.3 Время решения обращения зависит от сложности вопроса, необходимости передачи вопроса в отдел разработки и другим компетентным подразделениям.
- 4.4 Обращения, которые требуют доработок, решаются в рабочем, плановом порядке в последующих обновлениях. Дата выпуска очередного обновления определяется в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

5. Уровни обслуживания

Установлены следующие условия обслуживания:

- Служба технической поддержки должна предоставлять услуги в соответствии с параметрами таблицы 1;

Таблица 1. Время обслуживания и контакты

Параметр	Значение параметра
Время приема обращений	Круглосуточно по электронной почте (E-mail)
Время работы по обращениям	Работа по обращениям производится по рабочим дням с 9.00 до 18.00 (по московскому времени)
Контакты	E-mail:

- Служба технической поддержки должна работать с обращениями в порядке, приведенном на рисунке (Рисунок 1).

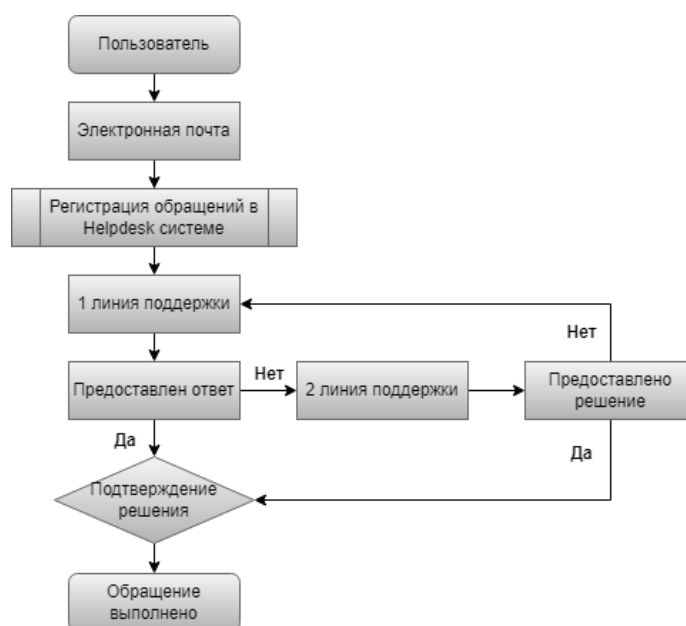


Рисунок 1. Порядок обработки обращений Службой технической поддержки

6. Порядок и каналы приёма обращений

Основанием для предоставления поддержки является обращение (запрос) Пользователя. Обращение в техническую поддержку производится согласно уровню обслуживания технической поддержки доступного Пользователю.

Официальными каналами для обращений пользователей в службу технической поддержки являются:

- электронная почта (e-mail) службы технической поддержки support_copp@inlearno.com ;
- телефон службы технической поддержки +7 (925) 000-53-50;
- мессенджер (Telegram).

Исполнитель обязуется обеспечить проведение поддержки и консультаций по использованию Платформы в течение всего срока действия договора:

1) По электронной почте support_copp@inlearno.com (данный способ предпочтителен, так как позволяет обеспечить наиболее высокое качество консультаций).

В обращении/запросе, адресованном в службу технической поддержки, должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Обращение в техническую поддержку обязательно должно содержать следующую информацию:

- тему обращения/запроса;
- полные контактные данные автора обращения/запроса: ФИО, организация, должность, телефон, e-mail;
- Детальную формулировку проблемы/вопроса/замечания:
 - название раздела/модуля;
 - точное указание в нём места появления проблемы/вопроса/замечания;
 - полное описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания;
 - подробное описание проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу системы, в том числе текст появляющегося сообщения или файл с экранной копией.

Вопросы в обращении необходимо задавать, используя терминологию, принятую в эксплуатационной документации на ПО. При создании обращения, а также при отправке обращения на электронную почту службы технической поддержки для иллюстрирования ситуации/проблемы можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG или PNG. Фотографии экрана ПК, сделанные при помощи мобильных устройств (смартфонов), не принимаются.

Специалистами Службы технической поддержки может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для чёткого понимания проблемы/ситуации, возникшей у Пользователя.

2) По телефону Службы технической поддержки +7 (925) 000-53-50.

Приём и обработка обращений (запросов) по телефону специалистами службы технической поддержки Исполнителя осуществляется по следующим вопросам:

- проведение оперативных консультаций по вопросам работы в Платформы не требующих детальной формулировки проблемы/вопроса/замечания, а именно:
 - названия раздела/модуля;

- точного указания в нём места появления проблемы/вопроса/замечания;
- полного описания последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания;
- подробного описания проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу системы, в том числе текста появляющегося сообщения или файла с экранной копией;
- информирование пользователей о результатах обработки их обращений.

3) Исполнитель и Заказчик предоставляют со своих сторон не менее чем по 2 контактных лица, которые взаимодействуют по электронной почте (в экстренных случаях по телефону или с использованием мессенджера Telegram) для обеспечения бесперебойной работы ПО и разрешения проблемных ситуаций.

Техническая поддержка НЕ доступна по другим каналам, например, ICQ, Google Talk, Skype, локальные (внутренние) чаты и форумы Пользователей в различных мессенджерах, типа Whatsapp, Telegram, Viber, и др. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями в службу технической поддержки и не регистрируются в ServiceDesk-системе службы технической поддержки Исполнителя. Подобные средства связи рассматриваются только как средства оперативного общения при возникновении критических ситуаций между руководителем/специалистами отдела службы технической поддержки и администратором Платформы регионального уровня/руководителем/специалистом отдела собственной (внутренней) службы технической поддержки Платформы.

7. Регистрация обращений Заказчика

Каждое, отправленное на e-mail службы технической поддержки Исполнителя обращение (запрос) пользователя регистрируется в ServiceDesk-системе («Юзdesk» <https://usedesk.ru/>), используемой службой технической поддержки Исполнителя.

При получении обращения Пользователя, направленного на электронный адрес службы технической поддержки, обращению в автоматическом режиме генерируется и присваивается уникальный идентификационный номер (TICKET ID#).

Прием и регистрация обращений (запросов), отправленных на e-mail службы технической поддержки, осуществляется круглосуточно в режиме 24×7, в течение срока действия договора/контракта. Последующая обработка обращений и запросов осуществляется в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. В этом случае обращение считается принятым, только если Пользователь получил письмо, подтверждающее получение обращения/запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было успешно зарегистрировано в ServiceDesk-системе Службы технической поддержки.

Служба технической поддержки Исполнителя ведёт и поддерживает в актуальном состоянии и предоставляет по требованию Заказчика Журнал обращений пользователей с целью отчётности об оказании услуги.

Журнал обращений является единым документом для учета обращений в Службу технической поддержки, формируется с помощью инструментов ServiceDesk-системы

«Юздекс», используемой Службой технической поддержки Исполнителя.

Журнал обращений пользователей включает:

- номер запроса;
- дату и время получения запроса;
- канал запроса;
- ФИО инициатора запроса;
- E-mail инициатора запроса;
- наименование организации инициатора запроса;
- тему запроса;
- информацию о наличии вложений в сообщении с запросом;
- текущий статус запроса;
- текущий тип запроса;
- текущий приоритет запроса;
- ФИО обрабатывающего запроса агента поддержки;
- дату и время решения запроса;
- информацию об общении между инициатором запроса и назначенным агентом поддержки: количество отчетов инициатора запроса, количество ответов агента.

8. Типы обращений

Возможны следующие типы обращений (запросов) в Службу технической поддержки Исполнителя:

«Консультация» – запрос, вызванный необходимостью получить информацию или консультацию по Платформе;

«Жалоба» – запрос, содержащий информацию о неудовлетворённости качеством обслуживания в части функционала Платформы или о произошедшем сбое в работе Платформы, технической или программной проблеме.

9. Приоритеты обращений

Приоритет определяет очерёдность и срок решения обращения. При проведении работ по обращениям специалисты службы технической поддержки руководствуются системой приоритетов, приведенной в таблице 2.

Таблица 2. Система приоритетов обращений

Приоритет	Степень важности	Описание	Время реакции
1	Экстремальный	Обращение об ошибке или ином событии, которое останавливает критически важные процессы Заказчика, обходной путь невозможен. Например, полная недоступность Платформы	10-15 минут
2	Высокий	Обращение об ошибке или ином событии, которое замедляет критически важные процессы	15-20 минут

		Заказчика и обходной путь невозможен	
3	Средний	Обращение об ошибке или ином событии, которое замедляет критически важные процессы Заказчика и обходной путь возможен	20-30 минут
4	Низкий	Обращение об ошибке или ином событии, которое некоторым незначительным образом влияет на процессы Заказчика. Приоритет всегда используется для запросов на изменение	1 час

10. Статусы обращений

Всем обращениям, поступившим на электронный адрес Службы технической поддержки Исполнителя и зарегистрированным в ServiceDesk-системе присваивается статус:

- «Новое» – обращение поступило на электронный адрес службы технической поддержки, но никакие действия с ним ещё не проводились;
- «Открыто» – обращение находится на рассмотрении специалистами Службы технической поддержки, выполняется установление причины инцидента;
- «В ожидании» – причины обращения установлены, обращение передано на реализацию (решение);
- «Выполнено» – обращение решено, информация о решении передана Заказчику;
- «Закрыто» – обращение принято инициатором, претензий к реализации (решению) обращения нет;
- «На удержании» – решение обращения приостановлено.

11. Требования к обращению (запросу) в Службу технической поддержки

При обращении (запросе) в Службу технической поддержки должны быть соблюдены следующие требования:

- пользователь, обращающийся в Службу технической поддержки, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и в сети Интернет;
- перед обращением в Службу технической поддержки пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в эксплуатационной документации. Если вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или регистрационный номер первичного запроса.

Обращение в техническую поддержку обязательно должно содержать следующую информацию:

- тему обращения/запроса;
- полные контактные данные автора обращения/запроса: ФИО, организация, должность, телефон, e-mail;
- Детальную формулировку проблемы/вопроса/замечания:
 - название раздела/модуля;

- точное указание в нём места появления проблемы/вопроса/замечания;
- полное описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания;
- подробное описание проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу системы, в том числе текст появляющегося сообщения или файл с экранной копией.

Вопросы в обращении необходимо задавать, используя терминологию, принятую в эксплуатационной документации на ПО. При создании обращения, а также при отправке обращения на электронную почту службы технической поддержки для иллюстрирования ситуации/проблемы можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG или PNG. Фотографии экрана ПК, сделанные при помощи мобильных устройств (смартфонов), не принимаются.

Услуги по технической поддержке не оказываются в случаях, если обращение Заказчика:

- не содержит полной информации, указанной в Образце сообщения в службу Технической поддержки;
- отправлено не на адрес службы технической поддержки;
- содержит неконкретные общие фразы;
- содержит жаргон вместо технических терминов.

Причины для отклонения обращения Пользователя могут быть следующими:

- пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы.
- невозможно повторить описанную проблему используя
- пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по использованию Платформы;
- вопрос выходит за рамки компетенции Службы технической поддержки;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

В случае неисполнения пользователем инструкций, содержащихся в эксплуатационной документации, а также рекомендаций, получаемых от Службы технической поддержки, Служба технической поддержки вправе не соблюдать установленные сроков реакции и решения по обслуживанию. О факте приостановки работ по обращению по вышеуказанным причинам, Служба технической поддержки информирует пользователя по электронной почте с указанием подтверждающих фактов и предпринятых специалистами Службы технической поддержки действиях по получению информации от Пользователя.

12. Время реагирования на обращения

При обращении по электронной почте или по телефону «горячей линии» время реагирования на обращение (запрос) не должно превышать 1 (один) час, если обращение получено до 17.00 московского времени. Если обращение получено позднее указанного времени, то время реагирования увеличивается до 10.00 по московскому времени дня, следующего за днем получения обращения. Исполнитель обязуется в течение часа с момента поступления заявки провести анализ инцидента/проблемы и оказать консультацию/решить

проблему, либо, в сложных случаях, Исполнитель обязуется информировать Заказчика о дальнейших действиях по восстановлению функционала сервисов Платформы.

Результатом реакции Исполнителя на обращение (запрос) Заказчика являются следующие действия службы технической поддержки Исполнителя:

- 1) Подтверждение получения обращения (запроса) Пользователя об инциденте;
- 2) Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента;
- 3) Фиксация времени и продолжительности инцидента;
- 4) Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Исполнителя по настоящему Соглашению за данный инцидент;
- 5) Принятие своевременных мер к восстановлению работоспособности Платформы.

13. Порядок работы с обращениями

Работа с обращениями (запросами) пользователей производится в следующей последовательности:

- специалист Службы технической поддержки первой линии: фиксирует в ServiceDesk-системе факт обращения, данные о пользователе, контакты для обратной связи; фиксирует суть проблемы; определяет тип обращения и его приоритет для продолжения дальнейшей работы;
- в случае если проблема имеет решение, описанное в Базе знаний, и не требует внесения изменений в данные или конфигурацию Платформы, специалист первой линии службы технической поддержки информирует пользователя о способе решения проблемы и фиксирует факт оказания услуги;
- в случае, если проблема не имеет типового решения или требует внесения изменений в данные или конфигурацию Платформы, решение проблемы переводится на вторую линию службы технической поддержки. В зависимости от характера проблемы возможно назначение ответственного специалиста, постановка проблемы в очередь обработки, информирование пользователя о регистрационном номере обращения в Журнале обращений;
- к решению проблемы, находящейся в очереди обработки, ответственный специалист второй линии службы технической поддержки должен приступить в сроки, соответствующие приоритету обращения;
- предложенное специалистом службы технической поддержки решение проблемы и сроки его реализации должны быть зафиксированы в Журнале обращений, а Пользователь, обратившийся с проблемой, должен быть уведомлен об этом факте по указанным при регистрации обращения контактными данными;
- при необходимости специалист второй линии Службы технической поддержки может связаться с пользователем для уточнения условий обнаружения проблемы или для получения дополнительных сведений;
- в случае обнаружения дефекта в работе Платформы (признаком дефекта является не соответствующая эксплуатационной документации работа Платформы), специалист второй линии Службы технической поддержки фиксирует признаки дефекта и передает обработку проблемы разработчикам. Пользователь, обратившийся с проблемой, должен быть информирован о продлении сроков устранения проблемы по объективным причинам.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить и воспроизвести описанную проблему с использованием аналогичной конфигурации оборудования;
- Пользователь не может/не желает предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, в нарушение рекомендаций, описанных в пользовательской документации по использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Используется нелегальная/устаревшая и официально не поддерживаемая производителем операционная система, к примеру Windows 7 и ниже;
- Вопрос выходит за рамки компетенции Службы технической поддержки.

При оказании услуг по поддержке пользователей Исполнитель ведёт Базу знаний для пользователей Платформы. При поступлении однотипных обращений пользователей в количестве, превышающем 20 штук, Исполнитель должен переводить их в категорию типовых, разработав и разместив в Базе знаний подробное описание решения вопроса в виде статьи или видео-урока.

14. Гарантии Исполнителя

Исполнитель обязуется обеспечить проведение консультаций и исследование ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе использования Платформы, при условии описания их Заказчиком в соответствии с Образцом сообщения в службу технической поддержки. Это обязательство относится только к тем ошибкам, которые могут быть воспроизведены Исполнителем по описанию Заказчика.

Исполнитель предпримет все необходимые усилия, чтобы в кратчайший срок предложить путь обхода ошибки и даст инструкции Пользователю по использованию Платформы до появления новой версии (обновления) Платформы, в которой данная ошибка будет исправлена.

15. Ограничения гарантий Исполнителя

Уровень обслуживания, определенный в данном Соглашении, не гарантируется в случае, когда неработоспособность Платформы была прямо или косвенно вызвана следующими причинами:

- причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбой программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения работоспособности Платформы ресурсов;
- неработоспособностью телекоммуникационных сетей Заказчика;

- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
- действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц, включая несанкционированное изменение Платформы;
- отказами программного обеспечения и коммуникационного оборудования, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком, непосредственно влияющего на работоспособность Платформы;
- направленными DDOS-атаками и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя или Заказчика.

16. Дополнительные обязательства сторон

С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором или Контрактом, а также действующим законодательством РФ, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.

17. Требования к составу и уровню подготовки персонала Заказчика

Классификация персонала Заказчика:

- пользователи Платформы;
- администраторы Платформы (не менее одного сотрудника);
- в случае размещения Платформы на серверном оборудовании Заказчика – системные администраторы БД Платформы (не менее одного сотрудника; как правило, это сотрудник ИТ-службы).

Требования к пользователям Платформы:

- наличие навыков работы в качестве пользователя с программным обеспечением серии Microsoft Office (MS Word, MS Excel), операционными системами семейства Windows;
- наличие базовых знаний о принципах работы электронной почты и сети Интернет;

Требования к администраторам Платформы:

- наличие базовых знаний в предметной области и в области информационных технологий;
- наличие навыков работы в качестве пользователя с программным обеспечением серии Microsoft Office (MS Word, MS Excel), операционными системами семейства Windows;
- наличие базовых знаний о принципах работы электронной почты и сети Интернет.

Требования к системным администраторам БД Платформы :

- наличие квалификации в области администрирования операционных систем Windows, Linux

18. Обязанности персонала Заказчика, сопровождающего Платформу

Администраторы Платформы осуществляют техническое и организационное сопровождение Платформы со стороны Заказчика, в том числе:

- отвечают за корректность настроек для функционирования Платформы в штатном режиме в целом;

- администрируют права доступа пользователей к модулям Платформы;
- консультируют Пользователей Платформы и осуществляют контроль за их действиями;
- обращаются в Службу технической поддержки Исполнителя и получают ответы на вопросы.