

РЕГЛАМЕНТ ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ ПРОЕКТУ ГРОМАДСЬКИЙ БЮДЖЕТ М. КИЄВА

ЗМІСТ

1. ТЕРМІНИ	2
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
3. РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ (SLA)	4
4. ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ТА ОБРОБКИ ЗВЕРНЕНЬ В СЛУЖБУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ	6
5. ВІДПОВІДАЛЬНІ ЗА СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОЕКТУ ГРОМАДСЬКИЙ БЮДЖЕТ М. КИЄВА	9

1. ТЕРМІНИ

Назва терміну	Визначення терміну
FAQ (Frequently Asked Question)	Підбірка популярних запитань на певну тему та відповідей на них
SLA (ServiceLevelAgreement)	Угода про рівень сервісу
Аварійний простій	Проміжок часу, необхідний для виконання аварійних робіт з метою відновлення надання Послуги після припинення її надання внаслідок настання Аварії
ГБК	Громадська бюджетна комісія
Година	У цьому документі годиною називається робоча година, якщо явно не вказане інше
День	У цьому документі днем називається робочий день, якщо явно не вказане інше
Заявник	Користувач системи, який звертається до Служби інформаційної підтримки користувачів
КМР	Київська міська рада
МРГ	Міська робоча група
Періодичність виконання планових робіт	Максимальна кількість планових робіт за проміжок часу
ПЗ	Програмне забезпечення
Плановий простій	Заздалегідь узгоджений проміжок часу недоступності Послуги, який використовується для технічного обслуговування, оновлення версій або тестування
Послуга	Сервіс, що отримує Заявник використовуючи систему
Проактивна Підтримка користувачів ГБ	Попередня обробка користувальницької історії, так що при контакті зі співробітником підтримки йому демонструються історичні дані по даному клієнту.
Розробник ГБ	Компанія, що забезпечує технічний супровід системи (Служба технічного супроводу).
Сервіс “Громадський бюджет”	Автоматизована система керування процесами Громадського бюджету.
Система обліку звернень	Призначена для обліку та обробки первинних і повторних звернень, зберігання звернень, пошуку, формування аналітичних довідок тощо
Тікет	Звернення Користувача ГБ до Підтримки по будь-якому питанню чи проблемі, що зафіксоване у Системі обліку звернень. У Системі обліку звернень зберігається вся історія спілкування між Користувачем і спеціалістами Підтримки.
Узгоджений час надання Послуги	Узгоджений проміжок часу, коли система має бути доступною.
Час реакції на звернення	Максимальний період часу з моменту реєстрації до моменту початку виконання звернення та інформування Заявника чи відповідного(-их) користувача(-ів) Послуги про призначення відповідального за розгляд звернення співробітника

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 2.1. Регламент призначений для управління зверненнями, що надходять до Служби інформаційної підтримки користувачів (далі Підтримка) від користувачів сервісу Громадський бюджет (далі Користувачі ГБ).
- 2.2. В документі описано регламентований процес взаємодії між Службою інформаційної підтримки користувачів та Користувачами ГБ на підставі зон відповідальності, термінів реакції та усунення інцидентів і запитів.
- 2.3. В рамках технічного супроводу вирішуються питання, визначені цим регламентом, згідно з встановленими рівнями обслуговування (SLA - Service Level Agreement).
- 2.4. Перед подачею звернення до Підтримки користувачів необхідно вивчити доступну інформацію з цього питання в документації, керівництвах для користувачів, FAQ або скористатися пошуком по сайту ГБ. Якщо проблема аналогічна до ситуації, описаної в документації, але вимагає додаткового пояснення, слід вказати посилання на вихідний документ.
- 2.5. В межах Підтримки не вирішуються питання супроводу сторонніх сервісів, створених для кінцевого користувача компаніями-партнерами, якщо ці питання не стосуються помилок і проблем в роботі системи ГБ.
- 2.6. Підтримка користувачів надає підтримку наступним групам Користувачів ГБ:
- 2.6.1. Внутрішні користувачі – представники МРГ, ГБК, районних в місті Києві державних адміністрацій, профільних департаментів та інших структурних підрозділів КМДА. Внутрішні користувачі діляться на:
- Модератори ГБ - користувачі, які мають ширші права порівняно зі звичайними внутрішніми користувачами.
 - Адміністратори ГБ - особа або група осіб, що мають повне уявлення про функціональну та програмно-апаратну структуру системи ГБ і контролюють її проектування та використання.
- 2.6.2. Зовнішні користувачі - фізичні та юридичні особи (окремі особи або члени громадських організацій), які приймають участь у голосуванні за проекти, є авторами проектів, балотуються у кандидати в ГБК тощо.
- 2.7. Основними джерелами надходження звернень до Підтримки є:
- Офіційні канали комунікації:
- Електронна пошта: support.gb@kyivcity.gov.ua.
 - Контактний номер телефону: +38 (044) 366-80-12.
 - Форма зворотного зв'язку на сайті ГБ.
- Не офіційні канали комунікації:
- Офіційна група в соціальній мережі Facebook «Громадський бюджет. Спільно» та окремо створена група в ФБ для комунікації по технічним питанням з користувачами ГБ.
- 2.8. Підтримка користувачів забезпечується взаємодією трьох окремих профільних служб:
- Інформаційної підтримки користувачів – первинний канал прийому звернень від користувачів системи, який опрацьовує або, в разі необхідності, ескалує звернення до профільних служб.
 - Організаційної підтримки користувачів - консультує користувачів по організаційним (процесним) питанням функціонування системи, роботі в системі у відповідності до актуальної нормативної документації тощо.
 - Служби технічного супроводу системи - опрацьовує звернення (помилки, побажання на доопрацювання тощо), що виникли при користуванні системою.
- Інформаційна підтримка користувачів.
- 2.9. Взаємодія між Службою інформаційної підтримки користувачів і Службою технічного супроводу системи буде описана в окремих нормативно-правових документах.

3. РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ (SLA)

3.1.Всі звернення класифікуються на різні рівні обслуговування (SLA – Service Level Agreement). Рівні обслуговування відрізняються часом реакції на звернення і залежать від типу звернення.

3.2.Режим роботи Підтримки та технологічні обмеження надання Послуги:

3.2.1. Прийом та реєстрація звернень здійснюється в режимі 9x5 (робочий час по робочих днях відповідно до чинного законодавства України), з 9:00 до 18:00 (без обідньої перерви). Вирішення інцидентів та виконання звернень в режимі 9x5, з 9:00 до 18:00.

3.2.2. Звернення, які надійшли до Підтримки поза робочий час або у вихідний день обробляються на наступний робочий день.

3.2.3. При необхідності режим надання послуг може бути змінено у разі виникнення підтверджених об'єктивних обставин для цього (пікові навантаження, тощо).

3.2.4. В період голосування прийом та реєстрація звернень здійснюється в режимі 12x7, з 9:00 до 21:00 (без обідньої перерви) сім днів на тиждень. Вирішення інцидентів та виконання звернень в режимі 12x7, з 9:00 до 21:00.

3.2.5. Проведення планових і регламентних робіт проводиться виключно за графіком в період найменшого навантаження системи з 19:00 – 08:00, окрім періодів подачі проектів, збору голосів підтримки, завершення голосування за проекти, подачі кандидатів до ГБК, голосування за ГБК тощо, проведення робіт в цей період повинно погоджуватися та затверджуватися з представниками відповідальними за супроводження проекту Громадський бюджет м. Києва (визначеними п.5 цього Регламенту).

3.3.Терміни реакції та виконання звернень Підтримкою:

3.3.1. Звернення до служб підтримки обробляються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на звернення визначається встановленим рівнем підтримки (SLA). Поза чергою можуть оброблятися звернення з високим рівнем критичності, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців служби підтримки користувачів або потребують передачі звернення до розробника ГБ. До таких звернень можуть бути віднесені питання відновлення працездатності системи ГБ, або окремих її модулів. Детально про терміни реакції та виконання звернень див. у Таблиці №1.

Таблиця №1

Терміни реакції та виконання звернень користувачів до Підтримки

Тип звернення	Спосіб подачі звернення	Категорія	Термін реакції*	Терміни усунення/виконання**
Помилка/ проблема	Усний, письмовий	Критичний	1 година	4 години
		Високий	2 години	16 годин
		Низький	4 години	36 годин
Нова функціональність	Усний, письмовий	Високий	1 година	4 години
		Низький	4 години	96 годин
Консультація/ задача	Усний, письмовий	Критичний	30 хвилин	4 години
		Високий	1 година	16 годин
		Низький	2 години	36 годин

**Термін реакції - час, за який Підтримка користувачів зобов'язана відреагувати на запит/завдання залежно від типу звернення, тобто надати зворотний зв'язок за запитом або прийняти його в роботу.*

***Терміни усунення/виконання - час, за який Підтримка користувачів зобов'язана усунути інцидент або передати його в інший підрозділ для виконання доопрацювання, надання консультації або усунення помилки і за фактом виконання завдання повідомити Заявника.*

3.3.2. Усі звернення до Підтримки користувачів поділяються на 3 основні типи, кожен з яких має свою внутрішню категорію:

3.3.2.1. **Помилка/проблема** – заявка, що формується на основі зареєстрованих помилок та проблемних ситуацій користувачів системи ГБ, яка описує некоректну або несподівану поведінку системи із-за помилок на рівні програмного коду. В Помилках/проблемах існують три категорії, які базуються на критичності реалізації основних бізнес-процесів системи ГБ:

- пріоритет «**Критичний**» - необхідність негайного виконання дій, пов'язана з неможливістю реалізації процесів, що виконуються системою ГБ. Звернення описує:
 - блокування взаємодії користувача з системою;
 - невиконання основних функцій системи;
 - збої;
 - втрати даних;
 - порушення логіки роботи;
 - інші подібні моменти пов'язані з порушенням виконання основних функцій системи

Прикладом такої помилки може бути некоректна робота пошуку по сторінці - видає некоректні результати; втрата інформації при збереженні форми та інше.

- пріоритет «**Високий**» - запит на виконання дій в системі, що потребують прискореного виконання для своєчасного виконання процесів системи. Звернення описує:
 - незручності в роботі системи;
 - неможливістю виконання системою деяких функцій;
 - інші подібні моменти, які не пов'язані з порушенням основних функцій системи, але надають незручності в роботі.

Прикладом такої помилки може бути неможливість переглянути заповнену форму після її редагування без перелогіювання в системі.

- пріоритет «**Низький**» - помилки, які мають низький пріоритет та ніяк не впливають на виконання основних чи вторинних процесів системи, не впливає на працездатність системи. Звернення описує:
 - незначні незручності;
 - дрібні недоробки;
 - інші подібні моменти, які ніяк не впливають на виконання системою основних функцій.

3.3.2.2. **Нова функціональність** - звернення Користувачів із запитом про проведення додаткових робіт, необхідних для зміни поточної конфігурації системи з метою внесення змін до процесів системи. Нова функціональність, має три категорії звернення, які ґрунтуються на важливості їх для Заявника:

- пріоритет «**Високий**» - описує виявлені недопрацювання системи згідно затверджених нормативних документів (наприклад, Положення), що блокують бізнес процеси системи ГБ.

- пріоритет «Низький» - описує рекомендації і зауваження від користувачів системи, які поліпшують роботу системи.
- Доопрацювання в системі ГБ на основі побажань користувачів ГБ приймаються в роботу лише після їх обговорення та узгодження з представниками МРГ та ГБК.

3.3.2.3. **Консультація/задача** - комунікація із Заявником в письмовій або усній формі з метою пояснення ситуацій і рішення пов'язаних з ними проблем. Консультація/задача, має три категорії звернення, які ґрунтуються на важливості її надання Заявнику:

- пріоритет «Критичний» - описує необхідність надати консультацію Заявнику, яка блокує виконання основних бізнес процесів. Наприклад, консультація по додаванню нового поля у форму, без якого не можна створювати новий об'єкт.
- пріоритет «Високий» - описує необхідність надання консультації Заявнику, для усунення некоректної взаємодії користувача з системою. Наприклад, консультація, як коректно редагувати форму без її перестворення.
- пріоритет «Низький» - описує необхідність надати консультацію Заявнику з некритичних питань і функціоналу. Наприклад, консультація з питань роботи фільтрів вибірки пошуку сторінки.

3.3.3. Питання, які не можуть бути вирішені з використанням існуючого функціоналу системи, передаються для вирішення до служби технічного супроводу, з подальшим випуском оновлень програмного продукту. Терміни випуску оновлення визначаються в процесі діагностики проблеми і у відповідності із загальним планом розробки програмного продукту.

3.3.4. Підтримкою користувачів щоп'ятниці (о 16:00) формується звіт на основі звернень зафіксованих у Системі обліку звернень щодо надходження та опрацювання звернень Користувачів ГБ у відповідності до наданого прикладу (Шаблон звіту) та направляється на електронну пошту МРГ mrg@kyivcity.gov.ua.

Шаблон звіту

Найменування: Підсумки обробки звернень внутрішніх і зовнішніх користувачів системи ГБ з _____ по _____. (період обирається у відповідності запиту).

Дані звіту:

Надійшло звернень (за минулий тиждень та всього з початку обліку): ____ та _____.

Вирішено: ____ звернень за тиждень, %.

Відкриті звернення на поточну добу: ____ звернень, %.

з них:

- Авторизація через ЕЦП: ____ звернень, %.
- Авторизація через BankID Приват 24: ____ звернень, %.
- Авторизація через BankID НБУ (Ощадбанк, Радабанк): ____ звернень, %.
- Формування заявки в кандидати ГБК: ____ звернень, %.
- Модерація кандидатів в ГБК: ____ звернень, %.
- Доопрацювання системи: ____ звернень, %.
- Питання до дизайну та допоміжного контенту: ____ звернень, %.
- Інше: ____ звернень, %.

Список відкритих звернень по кожному із бізнес процесів.

4. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА ОБРОБКИ ЗВЕРНЕНЬ В СЛУЖБУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ

- 4.1. Підставою для реакції та виконання робіт є звернення від Користувача ГБ. Звернення може бути створено будь-яким з перерахованих способів:
- Написавши лист з вмістом питання по електронній пошті: support.gb@kyivcity.gov.ua.
 - Зателефонувавши за телефоном: +38 (044) 366-80-12.
 - Використовуючи форму зворотного зв'язку на сайті ГБ.
- 4.2. Підтримка користувачів не здійснюється за допомогою інших каналів (наприклад, Skype, Facebook, месенджерів Viber, Telegram тощо). Питання, задані по цих каналах не є офіційними зверненнями і не реєструються в системі обліку звернень громадян. Подібні засоби зв'язку розглядаються тільки як засоби спілкування і спільних консультацій.
- 4.3. Всі звернення Користувачів ГБ записуються за допомогою технічних засобів та зберігаються впродовж 3 років з моменту запису.
- 4.4. У зверненні Користувачів ГБ з типом «Помилка/проблема», «Консультація/задача» мають бути чітко та докладно сформульовані питання, що вимагають роз'яснення, і описані проблеми, що вимагають рішення. Для оперативного вирішення питань, звернення повинне включати наступну інформацію:
- Посилання на сторінку сайту, на якій спостерігається проблема.
 - Номер використовуваної версії програмного продукту і браузеру. Зазначити який браузер використовувався для входу на сайт (наприклад, Chrome, Mozilla тощо).
 - Покроковий опис проблеми та дій, що призвели до її виникнення (по можливості).
 - Питання бажано ставити використовуючи термінологію, прийняту в продукті.
 - Коректну інформацію про зареєстрованого користувача системи ГБ (адреса електронної пошти, логін в системі та ПІБ, контактний номер телефону). Вказана інформація використовується для однозначної ідентифікації користувача;
 - Рекомендовано включати скріншоти, графічні пояснення, відео файл з відтворення проблеми, які можуть допомогти у вирішенні проблеми. Скріншоти мають бути підготовлені у форматах: JPG, GIF, PNG. У разі використання скріншотів у форматах BMP слід їх заздалегідь запакувати з використанням програми архіватора (RAR, ZIP).
- 4.5. У зверненні Користувачів ГБ з типом «Нова функціональність» мають бути чітко та докладно сформульовані пропозиції та побажання. Для оперативного вирішення питань, звернення повинне включати наступну інформацію:
- Призначення і цілі доопрацювання або розробки модуля системи;
 - Посилання на сторінку та абзац нормативного документу, які підтверджують необхідність доопрацювання існуючого функціоналу чи розробку нового модуля системи;
 - Розроблені макети сторінок, якщо мова йде про зміну розташування полів, зміну дизайну, структури чи архітектури сайту тощо;
 - Скріншоти або графічні пояснення де саме слід виконати доопрацювання в системі;
- 4.6. Усний спосіб подачі звернення типу «Консультація/задача» призначений для оперативного проведення консультацій користувачів ГБ.
- 4.7. Усний спосіб подачі звернення типу «Помилка/проблема», «Нова функціональність» доцільний тільки в разі неможливості використання письмового способу подачі звернення типу «Помилка/проблема», «Нова функціональність». В цьому випадку Заявнику необхідно викласти Підтримці по телефону детальну суть звернення для формування заявки.
- 4.8. Службою підтримки користувачі може бути запрошена додаткова інформація з налагодження ПЗ, використовуваним версіями, скріншотами тощо.

- 4.9. При отриманні звернення про проблему пов'язану з функціонуванням системи ГБ співробітник Підтримки користувачів зобов'язаний виконати наступні дії:
- 4.9.1. Відреагувати на звернення Користувача в регламентний час (див. табл.№1).
 - 4.9.2. Виконати типізацію звернення, присвоїти відповідну категорію (див. табл.№1) в залежності від типу звернення, визначити зону відповідальності між окремими службами підтримки користувачів ГБ та розподілити звернення між ними;
 - 4.9.3. Надати консультативну інформацію щодо проблеми, яка виникла в повному обсязі та зафіксувати звернення незалежно від його типу (див. табл.№1) та джерела надходження в Системі обліку звернень.
 - 4.9.4. Повідомити Користувачу ГБ номер тікету створеного в Системі обліку звернень та орієнтовні строки усунення проблеми з якою він звернувся до служби підтримки користувачів, електронною поштою, якщо звернення надійшло через електронну пошту та під час розмови, якщо звернення отримано через телефон.
 - 4.9.5. У випадку, якщо термін виконання звернення змінюється сповістити про це Користувача за допомогою каналу зв'язку, з якого було отримано звернення та надати орієнтовний термін її виконання.
 - 4.9.6. Вирішити проблему в регламентований термін та надати зворотню відповідь Користувачу по результатам її опрацювання (детально в табл.2. Способи інформування Заявника про виконання його звернення).

Таблиця №2.
Способи інформування Заявника про виконання його звернення

Стадії виконання звернень	Способи інформування Заявників		
	Контактний номер телефону	Електронна пошта	Форма зворотного зв'язку на сайті ГБ
Реєстрація	при усному спілкуванні	електронним листом	електронним листом
Зміна статусу/продовження терміну	при усному спілкуванні або електронним листом	електронним листом	електронним листом
Закриття	при усному спілкуванні або електронним листом	електронним листом	електронним листом

- 4.10. Моніторинг офіційної групи в соціальній мережі Facebook «Громадський бюджет. Спільно» та окремо створеної групи в ФБ для комунікації по технічних питаннях з користувачами ГБ відбувається за такою схемою:
- 4.10.1. Аккаунт з якого здійснюється взаємодія з Користувачами ГБ від служби інформаційної підтримки користувачів в соціальній мережі Facebook - Іван Розумовський (ID = 100026334363737).
 - 4.10.2. Моніторинг звернень службою інформаційної підтримки користувачів проводиться в робочий час по робочих днях відповідно до чинного законодавства України), з 9:00 до 18:00 (без обідньої перерви).
 - 4.10.3. При необхідності час моніторингу може бути змінено у разі виникнення підтверджених об'єктивних обставин для цього (пікові навантаження тощо).
 - 4.10.4. Всі звернення створені поза робочий час або у вихідний день оброблятимуться на наступний робочий день.
 - 4.10.5. Відповіді на звернення Користувачів ГБ можуть бути виключно інформаційного чи уточнюючого характеру:
 - рекомендації куди слід звернутися та за допомогою яких каналів зв'язку для вирішення проблеми у зверненні;

- надати інформацію щодо статусу розгляду звернення та терміну його виконання (при наявності у Заявника номеру тікету зареєстрованого в Системі обліку звернень).
- 4.11. Опрацювання звернень Користувачів ГБ, які відносяться до компетенції МРГ та ГБК:
- 4.11.1. Звернення Користувачів ГБ, які надійшли через телефон фіксуються в Системі обліку звернень з типом «Консультація/задача» та закриваються після відправки електронного листа на пошту МРГ mrg@kyivcity.gov.ua.
- 4.11.2. Звернення Користувачів ГБ, які надійшли через електронну пошту чи за допомогою форми зворотнього зв'язку на сайті ГБ фіксуються в Системі обліку звернень фахівцями Інформаційної підтримки користувачів з типом «Консультація/задача» та закриваються після відправки електронного листа на пошту МРГ mrg@kyivcity.gov.ua.
- 4.11.3. Звернення, що належать до компетенції ГБК, фіксуються в Системі обліку звернень з типом «Консультація/задача» та закриваються після відправки електронного листа на пошту ГБК: gbk@kyivcity.gov.ua.
- 4.12. Опрацювання звернень Користувачів ГБ в рамках вбудованого сервісу «проактивна підтримка користувачів ГБ»:
- 4.12.1. Фахівці Служби підтримки користувачів опрацьовують листи-повідомлення, що надходять на електронну пошту support.gb@kyivcity.gov.ua, де зазначається: час створення запису в ГБ, дані які були отримані, час повторного запиту в KyivID.
- 4.12.2. На основі даного листа фахівцями Підтримки користувачів створюється тікет в Системі обліку звернень та здійснюється зворотній зв'язок з користувачем ГБ для оперативного реагування на проблему, що виникла.
- 4.13. Відповіді на стандартні, або такі що часто задаються питання, можуть бути дані у вигляді посилань на відповідну сторінку он-лайнової документації на сайті Системи ГБ, розділ FAQ, на скачування відповідного документу на сайті або сайти розробників програмного забезпечення.
- 4.14. Вирішення питань звернення може бути відкладене або навіть неможливе з наступних причин:
- Неможливо повторити описану проблему на аналогічній конфігурації устаткування та неможливо зв'язатися з Заявником для уточнення інформації по зверненню.
 - Користувач не може надати достатньо інформації для вирішення проблеми.
 - Питання вимагає детальної діагностики, доопрацювання функціоналу та/або випуску оновлення для програмного продукту.
 - Користувач виконує дії порушуючи технічні вимоги по встановленню і використанню програмного продукту, внесені зміни в ядро продукту, перевищена кількість дозволених установок програмного продукту і тому подібне.
 - Питання виходить за рамки роботи Служби підтримки користувачів.
 - Питання поставлене некоректно або обговорення питання проводиться неконструктивно, і вирішення проблеми затягується із-за несвоєчасного надання необхідної інформації по зверненню Заявником.
- 4.15. У разі виникнення проблемних ситуацій з роботою сторонніх поштових сервісів або спам-фільтрів, при відправці звернення електронною поштою. Проблема вважається прийнятною, тільки якщо Ви отримали лист про реєстрацію з унікальним номером тікету. Це означає, що електронний лист пройшов перевірку на антиспам і був зареєстрований у Системі обліку звернень. У разі виникнення проблем з доставкою поштових повідомлень рекомендується скористатися іншими каналами для зв'язку зазначеними у п.2.7. цього документу.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІ ЗА СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОЕКТУ ГРОМАДСЬКИЙ БЮДЖЕТ М. КИЄВА

Міська Робоча Група _____ /
_____ /

Департамент інформаційно-комунікаційних технологій _____ /
_____ /

КНДУ "НДІРоМ"
(Служба організаційної підтримки користувачів системи) _____ /
_____ /

Головний інформаційно-обчислювальний центр м. Києва
(Служба інформаційної підтримки користувачів системи) _____ /
_____ /