

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Прогресс Софт»

_____ О. А. Зорин

«_____» _____ 2026 г.

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
программного обеспечения «Progress Backup Manager»
и информация, необходимая для его установки и эксплуатации**

Версия 1.0

ООО «Прогресс Софт»

Ростов-на-Дону, 2026

Содержание

- 1 Общие сведения
- 2 Назначение и область применения
- 3 Функциональные характеристики
- 4 Состав программного обеспечения
- 5 Требования к техническим средствам и программной среде
- 6 Установка программного обеспечения
- 7 Первый запуск и начальная настройка
- 8 Порядок эксплуатации
- 9 Обновление и удаление
- 10 Защита информации
- 11 Сведения о происхождении программного обеспечения
- 12 Техническая поддержка

1 Общие сведения

Общие сведения о программном обеспечении приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Общие сведения о программном обеспечении

Показатель	Значение
Наименование	Progress Backup Manager
Версия	1.0
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Прогресс Софт»
Адрес правообладателя	344082, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 36а, офис 403
ИНН / ОГРН	6168117899 / 1226100021619
Телефон	+7 863 309-10-04
Адрес электронной почты	info@soft-progress.ru
Класс программного обеспечения	03.13 «Средства резервного копирования»
Вид программного обеспечения	Прикладное программное обеспечение, устанавливаемое на сервер или рабочую станцию пользователя
Язык интерфейса	Русский (предусмотрен также английский)
Язык программирования	Python
Способ распространения	Установочный файл, предоставляемый правообладателем; право использования предоставляется по лицензионному договору на возмездной основе

2 Назначение и область применения

2.1 Программное обеспечение «Progress Backup Manager» (далее — Программа) предназначено для централизованного управления резервным копированием и восстановлением баз данных на серверах и рабочих станциях под управлением операционной системы Microsoft Windows.

2.2 Программа охватывает полный цикл работы с резервной копией:

- проверку готовности к копированию;
- создание резервной копии;
- проверку целостности созданной копии;
- шифрование копии;
- хранение копий по заданным правилам и удаление устаревших копий;
- размещение копии за пределами сервера — источника данных;
- восстановление данных из копии;
- подтверждение пригодности копии к восстановлению.

2.3 Программа предназначена для организаций, эксплуатирующих информационные системы на платформе «1С:Предприятие 8», а также иные информационные системы на основе систем управления базами данных PostgreSQL и Microsoft SQL Server, в том числе для организаций, обслуживающих информационные системы сторонних заказчиков.

2.4 Программа заменяет ручные сценарии резервного копирования (командные файлы, сценарии PowerShell) и обеспечивает контроль результата, журналирование выполненных операций, уведомление ответственных лиц и проверку возможности восстановления.

3 Функциональные характеристики

3.1 Поддерживаемые источники данных

Поддерживаемые источники данных и способы создания копий приведены в таблице 2.

Таблица 2 — Источники данных и способы создания копий

Источник данных	Способ создания копии	Вид копии
PostgreSQL, в том числе базы «1С:Предприятие 8» в клиент-серверном варианте	Штатная программа выгрузки pg_dump из состава PostgreSQL	Файл выгрузки PostgreSQL
Microsoft SQL Server, в том числе базы «1С:Предприятие 8» в клиент-серверном варианте	Команда резервного копирования BACKUP DATABASE средствами СУБД	Файл резервной копии Microsoft SQL Server
Файловая база «1С:Предприятие 8»	Копирование файла данных 1Cv8.1CD без остановки работы пользователей	Копия файла данных, по выбору — в сжатом виде
Файловая база «1С:Предприятие 8»	Выгрузка информационной базы средствами платформы «1С:Предприятие 8»	Файл выгрузки информационной базы (.dt)

3.2 Создание резервных копий

- создание копии по команде пользователя и автоматически по расписанию;
- режимы расписания: ежедневно, по дням недели, каждые N часов, несколько раз в день в заданные часы;
- проверка готовности перед запуском: доступность источника, доступность каталога назначения, свободное место с учётом размера предыдущей копии;
- запрет одновременного запуска двух заданий для одного источника данных;
- ограничение общего числа одновременно выполняемых заданий;
- щадящий режим выполнения, снижающий влияние на работу пользователей;
- отмена выполняющегося задания без повреждения ранее созданных копий;
- автоматическая повторная попытка при сбое;
- выполнение заданий, пропущенных из-за выключения компьютера (отключаемая возможность).

3.3 Проверка и защита резервных копий

- вычисление и сохранение контрольной суммы SHA-256 каждой копии;
- проверка целостности созданной копии: для PostgreSQL — чтением оглавления копии штатной программой pg_restore, для Microsoft SQL Server — командой RESTORE VERIFYONLY, для файловых баз «1С:Предприятие 8» — проверкой формата файла данных;
- шифрование файлов копий паролем по алгоритму AES-256 в режиме GCM с обязательным контролем целостности при расшифровке; ключ вырабатывается из пароля по алгоритму PBKDF2-HMAC-SHA256;
- отдельный инструмент расшифровки файла копии по паролю;
- проверка пригодности копии к восстановлению (проверка восстановлением) с сохранением результата: для PostgreSQL копия разворачивается в отдельную служебную

базу данных на том же сервере и проверяется, что база открывается; для Microsoft SQL Server файл копии проверяется средствами СУБД без развёртывания; для сжатых копий и выгрузок .dt файловых баз «1С:Предприятие 8» копия разворачивается во временный каталог, который затем удаляется.

3.4 Хранение резервных копий

- размещение копий в отдельном каталоге для каждого источника данных, внутри него — в каталогах по датам;
- правила хранения: по числу дней либо по схеме GFS («дед — отец — сын») — заданное число ежедневных, еженедельных и ежемесячных копий;
- удаление устаревших копий только после того, как новая копия успешно создана и проверена;
- сохранение последней успешной копии при любых настройках хранения;
- каталог копий — единый перечень созданных копий с указанием даты, размера, состояния и места хранения.

3.5 Размещение копий за пределами сервера — источника данных

- копирование на сетевое хранилище по сетевому пути;
- копирование в объектное хранилище, работающее по протоколу S3; адрес хранилища задаётся пользователем, что позволяет использовать облачные хранилища российских поставщиков услуг и хранилища, развёрнутые в собственной инфраструктуре пользователя;
- загрузка файлов большого размера по частям;
- ограничение скорости передачи данных;
- поддержка режима хранилища, запрещающего удаление и изменение загруженных копий в течение заданного срока.

3.6 Восстановление данных

- восстановление баз PostgreSQL и Microsoft SQL Server из графического интерфейса Программы;
- создание пустой целевой базы данных PostgreSQL непосредственно из окна восстановления, чтобы восстановить копию, не затрагивая рабочую базу;
- проверка копии восстановлением без изменения рабочей базы и без запроса подтверждений;
- многоступенчатое подтверждение восстановления: пароль восстановления, пароль администратора и ввод имени целевой базы вручную;
- создание страховочной копии текущего состояния целевой базы перед её перезаписью;
- восстановление отдельных таблиц PostgreSQL в отдельную базу без изменения рабочей базы;
- проверка того, что база открывается, после восстановления;
- восстановление файловых баз «1С:Предприятие 8» по процедуре, описанной в руководстве пользователя и во встроенном руководстве Программы.

3.7 Контроль, журналирование и уведомления

- журнал выполненных заданий с указанием результата, длительности и размера копии;

- журнал действий пользователей, защищённый от незаметного изменения записей;
- технические журналы работы Программы;
- уведомления по электронной почте о результатах заданий и об ошибках;
- уведомления через сервис push-уведомлений;
- сводный отчёт за период в формате PDF;
- контроль давности последней успешной копии с предупреждением при превышении заданного срока;
- передача показателей работы во внешнюю систему мониторинга (по умолчанию выключена).

3.8 Разграничение доступа

- две роли: администратор и оператор;
- вход администратора по паролю; оператор по умолчанию входит без пароля, пароль оператору может быть задан в разделе «Настройки»;
- операции восстановления доступны только администратору;
- реквизиты доступа к базам данных хранятся в зашифрованном виде;
- перенос настроек Программы на другой компьютер выполняется в зашифрованном виде под отдельной парольной фразой.

3.9 Обслуживание баз данных

- очистка, перестроение индексов и проверка целостности баз PostgreSQL по расписанию;
- проверка целостности баз Microsoft SQL Server по расписанию;
- запуск штатной утилиты проверки файловых баз «1С:Предприятие 8» (chdbfl) по команде пользователя;
- расчёт рекомендуемых параметров настройки PostgreSQL для работы с «1С:Предприятие 8».

4 Состав программного обеспечения

4.1 Программа поставляется единым установочным файлом и состоит из двух исполняемых модулей, устанавливаемых совместно в один каталог (таблица 3).

Таблица 3 — Состав Программы

Модуль	Назначение
Модуль управления	Графический интерфейс пользователя: настройка источников данных, расписания и правил хранения, просмотр каталога копий и журналов, запуск заданий по команде пользователя, восстановление данных
Модуль фонового выполнения	Служба операционной системы Windows, выполняющая задания по расписанию независимо от того, выполнен ли вход пользователя в систему

4.2 Обмен между модулями выполняется только через локальный сетевой интерфейс компьютера (адрес 127.0.0.1) и не выходит за пределы компьютера, на котором установлена Программа. Обращения к этому интерфейсу защищены случайным ключом доступа, который создаётся при первом запуске службы.

4.3 Настройки, каталог копий, журналы и файл лицензии хранятся в файлах в каталоге Программы. Отдельная система управления базами данных для хранения собственных данных Программы не требуется.

5 Требования к техническим средствам и программной среде

5.1 Минимальные требования

Минимальные требования приведены в таблице 4.

Таблица 4 — Минимальные требования к техническим средствам и программной среде

Параметр	Значение
Операционная система	Microsoft Windows 10, Microsoft Windows Server 2016 и более поздние версии, 64 разряда
Процессор	x86-64, не менее 2 ядер
Оперативная память	не менее 4 ГБ
Свободное место на диске	не менее 1 ГБ для Программы; объём для хранения копий определяется размером баз данных и сроком хранения
Разрешение экрана	не менее 1280 × 768
Права при установке	права администратора (необходимы для регистрации службы Windows)
Подключение к сети Интернет	не требуется для создания, проверки, хранения и восстановления резервных копий (см. 5.3)

5.2 Программное обеспечение, устанавливаемое отдельно

Программное обеспечение, которое устанавливается отдельно от Программы, приведено в таблице 5.

Таблица 5 — Программное обеспечение, устанавливаемое отдельно

Компонент	Когда требуется	Примечание
PostgreSQL либо клиентские утилиты PostgreSQL	При работе с базами PostgreSQL	Копию снимает штатная программа выгрузки pg_dump из состава PostgreSQL. Её версия должна быть не ниже версии сервера; Программа проверяет это и предупреждает
Платформа «1С:Предприятие 8»	При выгрузке файловой базы в формат .dt и при проверке файловой базы утилитой chdbfl	Для копирования файла данных 1Cv8.1CD платформа не требуется
Драйвер ODBC для Microsoft SQL Server	При работе с базами Microsoft SQL Server	Предлагается к установке в мастере установки; при наличии подходящего драйвера шаг не отображается
Архиватор 7-Zip	При сжатии копий файловых баз «1С:Предприятие 8»	Предлагается к установке в мастере установки; при наличии архиватора шаг не отображается

Библиотеки среды выполнения Microsoft Visual C++ и иные среды выполнения устанавливать не требуется: необходимые компоненты входят в состав Программы.

5.3 Использование сети

Создание, проверка, хранение и восстановление резервных копий выполняются локально в течение всего срока действия лицензии, в том числе на компьютере без подключения к сети Интернет.

Обращения в сеть выполняются только в случаях, перечисленных в таблице 6. Все они, кроме продления лицензии и проверки наличия обновлений, связаны с возможностями, которые включает пользователь; без них основные функции Программы выполняются.

Таблица 6 — Случаи обращения Программы в сеть

Случай	Адрес обращения	Условия
Подключение к серверу базы данных	Сервер, указанный пользователем, как правило, в локальной сети организации	При работе с удалённым сервером баз данных. При работе с базой на том же компьютере обращений в сеть нет
Размещение копии на сетевом хранилище	Сетевой ресурс, указанный пользователем	Только если пользователь включил эту возможность
Размещение копии в объектном хранилище	Адрес хранилища, указанный пользователем	Только если пользователь включил эту возможность
Уведомления по электронной почте	Почтовый сервер, указанный пользователем	Только если пользователь включил уведомления
Push-уведомления	Сервис уведомлений, указанный пользователем	Только если пользователь включил уведомления
Передача показателей работы во внешнюю систему мониторинга	Адрес, указанный пользователем	По умолчанию выключено
Продление срока действия лицензии и проверка наличия обновлений	Сервер правообладателя, размещённый на территории Российской Федерации	Не чаще одного раза в сутки. Недоступность сервера не влияет на работу Программы: она продолжает работать по имеющемуся файлу лицензии. Продление возможно и без подключения к сети — заменой файла лицензии
Передача сведений о состоянии резервного копирования	Сервер правообладателя, размещённый на территории Российской Федерации	По умолчанию выключено, включается пользователем. Передаются: наименование и учётный номер лицензиата, идентификатор компьютера, версия Программы, время с момента последней работы службы, наименования настроенных серверов и баз, даты, размеры и результаты последних копий, признаки включения расписания, шифрования и выгрузки копий, объём свободного места. Содержимое баз данных и резервных копий, пароли и адреса подключения не передаются

Случай	Адрес обращения	Условия
Получение команд обслуживания	Сервер правообладателя, размещённый на территории Российской Федерации	По умолчанию выключено, включается пользователем. Перечень команд закрыт: запуск копирования, запуск проверки восстановлением, запрос отчёта о состоянии, запрос диагностических сведений, изменение семи параметров уже настроенного сервера (срок хранения копий, включение расписания и время запуска, два параметра обслуживания базы, два параметра уведомлений). Команды исполняются только при действительной электронной подписи правообладателя. Удаление данных, выполнение произвольных команд и изменение путей не предусмотрены

Программа не обращается к ресурсам, расположенным за пределами Российской Федерации, если пользователь сам не укажет такой адрес.

Передача сведений о состоянии резервного копирования и получение команд обслуживания предназначены для организаций, обслуживающих информационные системы сторонних заказчиков. В экземпляре Программы, передаваемом для проведения экспертизы, обращения к серверу правообладателя отключены полностью и не могут быть включены.

6 Установка программного обеспечения

6.1 Получить установочный файл Программы у правообладателя.

6.2 Запустить установочный файл от имени администратора.

6.3 Ознакомиться с составом устанавливаемых компонентов на информационной странице мастера установки.

6.4 Принять условия лицензионного соглашения.

6.5 Указать каталог установки. По умолчанию предлагается каталог на системном диске C:\ProgressBackupManager. Программа устанавливается не в каталог Program Files, поскольку хранит настройки и журналы рядом с исполняемыми файлами.

6.6 Отметить дополнительные компоненты: драйвер ODBC для Microsoft SQL Server, архиватор 7-Zip, ярлык на рабочем столе.

6.7 Дождаться завершения установки. По её окончании служба Windows регистрируется, настраивается на автоматический запуск и запускается. Если зарегистрировать или запустить службу не удалось, мастер установки выводит сообщение с указанием причины.

6.8 В каталоге Программы создаются каталоги data (настройки, каталог копий, файл лицензии) и logs (журналы работы).

7 Первый запуск и начальная настройка

7.1 Запустить модуль управления ярлыком на рабочем столе или из меню «Пуск».

7.2 При первом запуске в окне «Настройка BackupManager» задать пароль администратора Программы (от 4 до 32 символов). Оператор по умолчанию входит без пароля; при необходимости пароль оператору задаётся в разделе «Настройки».

7.3 Загрузить файл лицензии, полученный от правообладателя: раздел «Настройки», вкладка «Лицензия», кнопка «Загрузить файл лицензии». Сведения о лицензии и срок её действия отображаются на той же вкладке.

7.4 Добавить источники данных:

– сервер PostgreSQL или Microsoft SQL Server — раздел «Серверы и базы», кнопка «Добавить сервер»: указать адрес, порт, имя пользователя и пароль и нажать «Проверить подключение». После успешной проверки список «Базы для копирования» заполняется автоматически; в нём отмечаются копируемые базы либо ставится отметка «Все базы на сервере (включая будущие)»;

– файловую базу «1С:Предприятие 8» — раздел «Файловые базы 1С», кнопка «Добавить базу»: указать каталог базы, содержащий файл 1Cv8.1CD. Кнопка «Найти базы» выполняет поиск таких каталогов в указанной пользователем папке.

7.5 В карточке источника данных задать каталог хранения копий и правило хранения.

7.6 При необходимости в карточке источника данных отметить «Шифровать копию паролем (AES-256)» и задать пароль шифрования. Пароль шифрования следует хранить отдельно от копий: без него расшифровать копию невозможно.

7.7 При необходимости в карточке источника данных указать сетевое хранилище и (или) объектное хранилище, работающее по протоколу S3.

7.8 В разделе «Расписание» задать время выполнения заданий.

7.9 В разделе «Настройки» задать параметры уведомлений и пароль восстановления, запрашиваемый при восстановлении данных.

8 Порядок эксплуатации

8.1 Создание копии по команде пользователя

Базы PostgreSQL и Microsoft SQL Server: открыть раздел «Дашборд», выбрать сервер, в раскрывающемся списке выбрать базу (если список оставить пустым, копии будут созданы для всех баз сервера) и нажать «Создать копию». Ход выполнения отображается в журнале под кнопкой; во время выполнения кнопка позволяет прервать задание.

Файловые базы «1С:Предприятие 8»: открыть раздел «Файловые базы 1С» и нажать кнопку создания копии в строке нужной базы либо кнопку «Создать копии» для всех баз.

Результат записывается в журнал и в каталог копий.

8.2 Работа по расписанию

Задания по расписанию выполняет служба Windows. Модуль управления при этом может быть закрыт, вход пользователя в систему не требуется. Результаты доступны в разделе «Журнал» и в каталоге копий.

8.3 Контроль состояния

Раздел «Дашборд» показывает состояние последних заданий, давность последней успешной копии по каждой базе и предупреждения. Раздел «Каталог копий» показывает все созданные копии.

8.4 Восстановление базы PostgreSQL или Microsoft SQL Server

8.4.1 Открыть раздел «Восстановление» (доступен только администратору).

8.4.2 Выбрать сервер и указать файл копии — выбором файла либо из списка последних копий. Для зашифрованной копии появляется поле пароля расшифровки.

8.4.3 Проверка без изменения данных: действие «Тест-восстановление» проверяет, что копия восстанавливается (см. 3.3). Рабочая база не затрагивается, подтверждения не запрашиваются.

8.4.4 Восстановление данных: указать имя целевой базы данных (для PostgreSQL доступна кнопка создания новой пустой базы с указанным именем) и нажать «Восстановить».

8.4.5 Подтвердить операцию: Программа запрашивает пароль восстановления, пароль администратора и ввод имени целевой базы вручную. Подтверждения запрашиваются при любом восстановлении, поскольку операция заменяет содержимое целевой базы.

8.4.6 Дождаться завершения. Перед перезаписью существующей базы Программа создаёт страховочную копию её текущего состояния. Результат записывается в журнал.

8.5 Восстановление файловой базы «1С:Предприятие 8»

Порядок восстановления описан в руководстве пользователя и во встроенном руководстве Программы. Работа пользователей в базе завершается, текущий файл данных базы сохраняется под другим именем, из копии берётся файл 1Cv8.1CD (при необходимости предварительно расшифрованный и распакованный) и помещается в каталог базы, после чего база открывается средствами «1С:Предприятие 8».

8.6 Расшифровка отдельного файла копии

Открыть раздел «Файловые базы 1С», нажать кнопку «Инструменты 1С», выбрать пункт «Расшифровать файл копии», указать зашифрованный файл и пароль. Расшифрованный файл создаётся рядом с исходным под свободным именем, исходный файл не изменяется. Инструмент применим к копии любой базы данных.

8.7 Проверка восстановлением по расписанию

Проверка восстановлением настраивается в разделе «Расписание». Программа проверяет последнюю созданную копию способом, указанным в 3.3, и сохраняет результат проверки. Для PostgreSQL используется служебная база данных bm_testrestore: она создаётся Программой при первой проверке, сохраняется на сервере и при каждой следующей проверке создаётся заново. Рабочие базы при проверке не затрагиваются.

9 Обновление и удаление

9.1 Обновление. Новая версия устанавливается поверх установленной тем же порядком, что и при первой установке. Перед заменой файлов мастер установки останавливает службу, закрывает модуль управления и создаёт резервную копию каталога настроек. Настройки, каталог копий, журналы и файл лицензии сохраняются.

9.2 Удаление. Удаление выполняется штатными средствами Windows либо ярлыком удаления в меню «Пуск». Служба останавливается и удаляется, файлы Программы удаляются. Каталоги data и logs не удаляются: в них хранятся настройки и история работы. Ранее созданные резервные копии удалением Программы не затрагиваются.

10 Защита информации

10.1 Реквизиты доступа к источникам данных хранятся в зашифрованном виде; ключ защищён штатными средствами защиты данных операционной системы Windows и привязан к конкретному компьютеру. Пароли не передаются в параметрах запуска сторонних программ.

10.2 Файлы резервных копий могут шифроваться паролем по алгоритму AES-256 в режиме GCM. Изменение или повреждение зашифрованного файла обнаруживается при расшифровке. Ключ шифрования вырабатывается из пароля по алгоритму PBKDF2-HMAC-SHA256.

10.3 Программа не реализует собственных криптографических алгоритмов: используются алгоритмы общедоступной криптографической библиотеки, входящей в состав Программы. Программа не является средством криптографической защиты информации, сертифицированным ФСБ России, и не предназначена для защиты сведений, составляющих государственную тайну.

10.4 Журнал действий пользователей защищён от незаметного изменения записей: каждая запись связана с предыдущей контрольным значением.

10.5 Доступ к локальному интерфейсу обмена между модулями ограничен этим же компьютером и защищён ключом доступа.

10.6 Подлинность файла лицензии и файлов обновления подтверждается электронной подписью правообладателя, которую проверяет Программа.

10.7 Разграничение доступа обеспечивается ролями «администратор» и «оператор». Операции восстановления доступны только администратору и требуют дополнительного подтверждения.

11 Сведения о происхождении программного обеспечения

11.1 Исключительное право на Программу в полном объёме принадлежит ООО «Прогресс Софт» — российскому юридическому лицу. Иностранные лица в уставном капитале правообладателя не участвуют.

11.2 Программа создана работником ООО «Прогресс Софт» на территории Российской Федерации. Исходный текст Программы, результаты его сборки и средства сборки находятся на территории Российской Федерации. Доступ к исходному тексту имеют только работники ООО «Прогресс Софт»; доступ иностранных лиц к исходному тексту отсутствует.

11.3 Для работы Программы не требуется приобретать лицензии на иностранное программное обеспечение; Программа не зависит от иностранных облачных сервисов. Случаи обращения Программы в сеть приведены в 5.3.

11.4 В составе Программы используются библиотеки с открытым исходным текстом, распространяемые на условиях лицензий, допускающих использование в составе программного обеспечения, распространяемого на возмездной основе. Перечень компонентов с указанием лицензий приведён в документе «Перечень сторонних компонентов, используемых в составе программного обеспечения».

11.5 Обновления Программы устанавливаются по решению пользователя. Принудительная установка обновлений, в том числе из-за пределов Российской Федерации, не производится.

11.6 Взаимодействие с объектными хранилищами выполняется по открытому протоколу S3; адрес хранилища задаёт пользователь.

11.7 Сервер правообладателя, используемый для выдачи и продления файлов лицензий и для публикации обновлений, размещён на территории Российской Федерации; управление им осуществляет ООО «Прогресс Софт». Недоступность сервера не влияет на работу Программы: она продолжает работать по имеющемуся файлу лицензии, а продление возможно заменой файла лицензии без подключения к сети.

11.8 Проверка лицензии не препятствует работе с ранее созданными резервными копиями: восстановление данных и расшифровка файла копии доступны независимо от состояния лицензии.

12 Техническая поддержка

12.1 Техническую поддержку осуществляет ООО «Прогресс Софт» силами собственных работников, находящихся на территории Российской Федерации.

12.2 Телефон: +7 863 309-10-04; адрес электронной почты: info@soft-progress.ru.

12.3 Режим работы: понедельник — пятница с 9:00 до 18:00 по московскому времени, кроме нерабочих праздничных дней. Ответ на обращение предоставляется в течение рабочего дня с момента его получения.

12.4 Процессы поддержания жизненного цикла Программы описаны в отдельном документе.