ООО «НАЙС СОФТ ГРУПП»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «НАЙС СОФТ ГРУПП»
_____ С. С. Беликов
«___» _____ 2026 г.

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «НАЙС СОФТ ИИ СТУДИЯ»

Версия 1.0.0

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

SLA. Уровни сервиса, приоритеты обращений и показатели поддержки

НССГ.10001-01 92 01

Редакция 1.0 от 05.10.2026

Красногорск 2026

СТАТУС ДОКУМЕНТА И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ определяет уровни, порядок и измеримые показатели технической поддержки программного комплекса «Найс Софт ИИ Студия» версии 1.0.0. Документ применяется совместно с договором, спецификацией, лицензионным сертификатом и сервисным сертификатом заказчика.

Соглашение устанавливает правила регистрации и классификации обращений, время реакции и начала диагностики, целевые сроки предоставления обходного решения и восстановления работоспособности, порядок эскалации, требования к взаимодействию сторон, правила измерения показателей и исключения из расчёта.

Важно
Для локально установленного программного комплекса показатели настоящего документа относятся прежде всего к качеству технической поддержки. Доступность инфраструктуры заказчика, внешних сетей, гипервизора, облака и сторонних моделей не считается доступностью сервиса НАЙС СОФТ, если иное прямо не закреплено в сервисном сертификате.

Параметр	Значение
Продукт	«Найс Софт ИИ Студия»
Версия продукта	1.0.0
Правообладатель/поставщик поддержки	ООО «НАЙС СОФТ ГРУППП» / ООО «НАЙС СОФТ» в пределах соответствующих договоров
Официальная страница продукта	https://studio.ncsgp.ru
Основная ОС	НАЙС.ОС CLOUD
Часовая зона по умолчанию	Московское время (UTC+3)
Количество листов	52

НОРМАТИВНАЯ И ДОГОВОРНАЯ ОСНОВА

Документ разработан как корпоративный сервисный документ и не подменяет договор оказания услуг. При подготовке учитывались действующие подходы к менеджменту ИТ-сервисов и непрерывности деятельности.

Документ	Применение
ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2021	Требования к системе менеджмента сервисов: планирование, предоставление, измерение и улучшение сервисов.
ГОСТ Р ИСО 22301-2021	Подходы к обеспечению непрерывности деятельности и восстановлению после нарушений.
ГОСТ 19.101-2024	Общая система программной документации продукта.
Лицензионное соглашение ИИ Студии 1.0.0	Определяет объём предоставляемых прав и границы ответственности сторон.
Модель лицензирования ИИ Студии 1.0.0	Определяет лицензионные профили и связь сопровождения с лицензией.
Политика жизненного цикла	После утверждения определяет поддерживаемые версии и сроки поддержки.

Официальные источники: ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2021; ГОСТ Р ИСО 22301-2021; ГОСТ 19.101-2024

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- приоритет определяется фактическим влиянием инцидента на деятельность заказчика, а не эмоциональной оценкой обращения;
- для критических инцидентов сначала восстанавливается работоспособность или предоставляется безопасное обходное решение, затем устраняется первопричина;
- время ожидания обязательной информации, доступа или подтверждения со стороны заказчика может приостанавливать соответствующие сроки;
- зависимости от внешних поставщиков фиксируются отдельно и не скрываются внутри показателей НАЙС СОФТ;
- обращения по безопасности обрабатываются с повышенным приоритетом и с минимизацией передачи секретов и персональных данных;
- поддержка не требует передачи содержимого пользовательских данных, если проблема может быть диагностирована по обезличенным журналам и технической информации;
- все целевые значения измеряются по единой методике и могут быть конкретизированы сервисным сертификатом.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Термины, сокращения и единицы измерения 7

2 Объём технической поддержки 8

3 Объекты поддержки 9

4 Границы поддержки 10

5 Уровни технической поддержки 11

6 Сервисные окна и календарь 12

7 Классификация приоритетов P1-P4 13

8 Приоритет P1 — критический инцидент 14

9 Приоритет P2 — высокий инцидент 15

10 Приоритет P3 — средний инцидент 16

11 Приоритет P4 — консультация и запрос 17

12 Гарантируемое время реакции и начала диагностики 18

13 Целевые сроки обходного решения и восстановления 19

14 Требования к регистрации обращения 20

15 Жизненный цикл обращения 21

16 Коммуникация во время инцидента 22

17 Порядок эскалации 23

18 Обязанности НАЙС СОФТ 24

19 Обязанности заказчика 25

20 Удалённый доступ и безопасность диагностики 26

21 Персональные, конфиденциальные и секретные данные 27

22 Инциденты и уязвимости информационной безопасности 28

23 Сторонние компоненты и внешние поставщики 29

24 Особенности моделей искусственного интеллекта 30

25 Обновления, исправления и поддерживаемые версии 31

26 Плановые и аварийные работы 32

27 Доступность и её расчёт 33

28 Приостановка и исключение времени из расчёта 34

29 Исключения из стандартного соглашения 35

30 Отчётность и измерение показателей 36

31 Разбор крупного инцидента и первопричины 37

32 Управление повторяющимися проблемами 38

33 Запросы на изменение и улучшение 39

34 Эскалация заказчиком и обратная связь 40

35 Изменение уровня поддержки 41

36 Приоритет документов и разрешение разногласий 42

37 Сервисный сертификат 43

Приложение А — Сводная таблица уровней сервиса 44

Приложение Б — Примеры классификации обращений 45

Приложение В — Шаблон обращения в техническую поддержку 46

Приложение Г — Форма сервисного сертификата 48

Приложение Д — Шаблон периодического отчёта 49

Приложение Е — Методика расчёта доступности управляемого сервиса 50

Приложение Ж — Шаблон матрицы эскалации и контактов 51

Лист регистрации изменений 52

1 ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ЕДИНИЦЫ ИЗМЕРЕНИЯ

Для единообразного толкования настоящего документа применяются следующие основные термины. Обозначения P1-P4 используются только как компактные идентификаторы приоритетов и не заменяют русские наименования уровней критичности.

Термин	Определение
Обращение	Зарегистрированное сообщение заказчика в службу технической поддержки.
Инцидент	Незапланированное нарушение работоспособности или существенное ухудшение функции продукта.
Запрос на обслуживание	Консультация, вопрос по настройке, документации или штатной эксплуатации, не связанный с отказом.
Время реакции	Время от регистрации обращения до подтверждения принятия его в работу специалистом.
Начало диагностики	Момент, когда специалист приступил к техническому анализу с использованием предоставленных данных.
Обходное решение	Безопасный способ временно восстановить требуемую функцию без устранения первопричины.
Восстановление	Возврат затронутой функции в рабочее состояние.
Окончательное исправление	Изменение, устраняющее первопричину дефекта, включая исправляющий выпуск продукта.
Сервисное окно	Период времени, в котором рассчитываются гарантируемые показатели конкретного уровня поддержки.

2 ОБЪЁМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка распространяется на штатную поставку ИИ Студии версии 1.0.0 и поддерживаемые обновления в пределах политики жизненного цикла. Состав поддержки зависит от активного сервисного профиля заказчика.

- приём и классификация обращений;
- диагностика ошибок продукта;
- консультации по штатной установке, настройке и эксплуатации;
- помощь при обновлении, откате и восстановлении;
- анализ журналов, состояния служб и конфигурации;
- рекомендации по производительности и ресурсам в пределах документированных системных требований;
- обработка сообщений об уязвимостях и инцидентах безопасности;
- эскалация воспроизводимых дефектов в разработку;
- предоставление обходных решений и исправляющих выпусков в порядке, установленном настоящим документом.

3 ОБЪЕКТЫ ПОДДЕРЖКИ

В состав поддерживаемого объекта входят собственные компоненты ИИ Студии и их штатные точки взаимодействия со сторонними системами. Сторонний продукт не становится продуктом НАЙС СОФТ только потому, что используется совместно с ИИ Студией.

Объект	Статус поддержки
Веб-интерфейс и административная панель	Полная поддержка штатной поставки.
Маршрутизатор моделей и реестр моделей	Полная поддержка.
Корпоративные знания и поиск	Полная поддержка штатного контура.
Платформа интеграций и автоматизаций	Полная поддержка собственных компонентов; внешние системы — в пределах точки интеграции.
Локальная среда моделей	Поддержка конфигурации в пределах матрицы совместимости.
НАЙС.ОС CLOUD	Референсная операционная система.
Другие российские ОС	Поддержка в соответствии с матрицей совместимости.
Внешняя модель/облачный сервис	Поддерживается соединение и адаптер; доступность сервиса определяет его поставщик.

4 ГРАНИЦЫ ПОДДЕРЖКИ

Служба поддержки отвечает за продукт и документированные механизмы его взаимодействия с инфраструктурой. Администрирование всей инфраструктуры заказчика не входит автоматически в предмет поддержки.

- не является дефектом продукта отказ электропитания, сети, DNS, NTP, гипервизора, системы хранения или облачной инфраструктуры заказчика;
- не является дефектом продукта недоступность внешнего поставщика модели или изменение его тарифа;
- неподдерживаемые изменения исходного кода, контейнерных образов или схем БД могут вывести экземпляр за границы стандартной поддержки;
- ошибки стороннего компонента принимаются и анализируются в объёме, необходимом для подтверждения причины и предоставления доступного обходного решения.

Правило границы
Если причина находится на стороне внешней системы, НАЙС СОФТ не закрывает обращение формулировкой «это не наша проблема»: заказчику предоставляется диагностическое заключение и рекомендуемые действия.

5 УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Конкретный уровень поддержки указывается в сервисном сертификате. Допускаются индивидуальные сервисные окна, если они прямо закреплены в договоре или спецификации.

Уровень	Сервисное окно	Назначение
Базовый	8×5: рабочие дни 09:00-18:00 МСК	Типовая эксплуатация, внутренние системы без требования круглосуточной реакции.
Расширенный	12×5: рабочие дни 08:00-20:00 МСК	Системы с продолжительным рабочим днём и повышенными требованиями к реакции.
Непрерывный	24×7: круглосуточно, включая выходные и праздники	Критичные производственные контуры и сервисы, где простой существенно влияет на деятельность.

6 СЕРВИСНЫЕ ОКНА И КАЛЕНДАРЬ

Для уровней 8×5 и 12×5 рабочими считаются рабочие дни по производственному календарю Российской Федерации, если в сервисном сертификате не указано иное. Расчёт ведётся по московскому времени.

- обращение можно зарегистрировать в любое время через доступный канал, однако гарантийный отсчёт начинается в сервисном окне;
- для непрерывной поддержки отсчёт по P1 и P2 ведётся непрерывно;
- для плановых запросов P3 и P4 при уровне 24×7 допускается выполнение основной работы в расширенном рабочем окне, если иное не закреплено сертификатом;
- перенос рабочего дня по производственному календарю учитывается автоматически.

7 КЛАССИФИКАЦИЯ ПРИОРИТЕТОВ P1-P4

Приоритет	Наименование	Критерий
P1	Критический	Полная недоступность ключевого производственного контура, потеря/угроза потери данных, нарушение границы безопасности либо отсутствие безопасного обходного решения.
P2	Высокий	Существенная деградация или недоступность важной функции для многих пользователей при наличии ограниченного обходного решения.
P3	Средний	Локальная неисправность отдельной функции или пользователя без существенного влияния на основную деятельность.
P4	Низкий / запрос	Консультация, вопрос, изменение настроек, улучшение или дефект с минимальным влиянием.

Приоритет может изменяться
После диагностики приоритет может быть повышен или понижен с указанием причины. Изменение не должно использоваться для искусственного улучшения показателей поддержки.

8 ПРИОРИТЕТ P1 — КРИТИЧЕСКИЙ ИНЦИДЕНТ

К приоритету P1 относятся ситуации, когда продолжение штатной работы невозможно или присутствует значимый риск безопасности/целостности данных.

- все пользователи не могут войти или использовать ключевую функцию;
- маршрутизация моделей полностью недоступна и отсутствует резервный маршрут;
- повреждена или недоступна основная БД продукта;
- невозможно восстановить экземпляр после штатного обновления/отката;
- подтверждено нарушение изоляции учётных данных либо несанкционированное раскрытие защищаемой информации;
- активно эксплуатируемая критическая уязвимость затрагивает поддерживаемую конфигурацию;
- система массово выполняет опасные изменяющие действия вне предусмотренного подтверждения.

9 ПРИОРИТЕТ P2 — ВЫСОКИЙ ИНЦИДЕНТ

P2 не должен использоваться для ситуаций с полной остановкой производства или подтверждённым серьёзным инцидентом безопасности — такие обращения повышаются до P1.

- недоступна одна из ключевых подсистем, но основная работа продолжается;
- один основной поставщик моделей недоступен, но есть рабочий резервный маршрут;
- массово не работает важная интеграция;
- существенно снизилась производительность для группы пользователей;
- не выполняется резервное копирование либо восстановление, при этом основной сервис ещё работает;
- обновление не применяется, но текущая версия остаётся работоспособной.

10 ПРИОРИТЕТ P3 — СРЕДНИЙ ИНЦИДЕНТ

- ошибка отдельной функции с доступным обходным решением;
- проблема одного коннектора или одной учётной записи;
- локальная проблема интерфейса;
- ошибка, затрагивающая ограниченную группу пользователей;
- несоответствие документации и фактического поведения без остановки работы;
- воспроизводимый дефект, который не влияет на критический процесс.

11 ПРИОРИТЕТ P4 — КОНСУЛЬТАЦИЯ И ЗАПРОС

- вопрос по настройке или эксплуатации;
- запрос рекомендаций по конфигурации;
- предложение улучшения;
- вопрос по совместимости будущей конфигурации;
- запрос на разъяснение документации;
- несрочный запрос на планирование обновления или миграции.

12 ГАРАНТИРУЕМОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ И НАЧАЛА ДИАГНОСТИКИ

Показатели в настоящей таблице являются базовыми значениями соглашения. Более строгие значения могут быть закреплены сервисным сертификатом. Время реакции означает подтверждение специалистом, а не автоматическое уведомление системы регистрации обращений.

Уровень	P1 реакция / диагностика	P2	P3	P4
Базовый 8×5	1 ч / 2 ч	4 ч / 8 ч	8 ч / 1 раб. день	2 / 3 раб. дня
Расширенный 12×5	30 мин / 1 ч	2 ч / 4 ч	4 ч / 8 ч	1 / 2 раб. дня
Непрерывный 24×7	15 мин / 30 мин	1 ч / 2 ч	4 ч / 8 ч	8 ч / 1 раб. день

13 ЦЕЛЕВЫЕ СРОКИ ОБХОДНОГО РЕШЕНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ

В отличие от времени реакции, сроки восстановления могут зависеть от характера дефекта, состояния данных, инфраструктуры заказчика и сторонних компонентов. Поэтому приведённые ниже значения являются целевыми ориентирами, если сервисный сертификат прямо не обозначает их как гарантируемые.

Уровень	P1 обход / восстановление	P2	P3	P4
Базовый	до 8 ч / 1 раб. дня	до 2 / 3 раб. дней	до 5 / 10 раб. дней	ответ до 5 раб. дней
Расширенный	до 4 ч / 8 ч	до 1 / 2 раб. дней	до 3 / 5 раб. дней	ответ до 3 раб. дней
Непрерывный	до 2 ч / 4 ч	до 8 / 24 ч	до 2 / 3 раб. дней	ответ до 2 раб. дней

Окончательное исправление
Если исправление требует новой сборки продукта, срок окончательного устранения фиксируется отдельно и привязывается к исправляющему выпуску. Работоспособность до этого момента может поддерживаться обходным решением.

14 ТРЕБОВАНИЯ К РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ

Для начала полноценной диагностики обращение должно содержать достаточно технических данных. Отсутствие данных не препятствует регистрации, но может повлиять на сроки диагностики.

- идентификатор заказчика и экземпляра;
- версия продукта;
- уровень поддержки;
- краткое описание и фактическое влияние;
- время начала проблемы и её периодичность;
- последовательность действий для воспроизведения, если известна;
- сообщения об ошибках;
- результаты штатной диагностики;
- обезличенные журналы или фрагменты журналов;
- изменения, выполненные перед возникновением проблемы;
- контактное лицо и доступный способ связи.

Не передавайте секреты
Пароли, закрытые ключи, токены доступа, полные резервные копии с данными пользователей и иные секреты не должны помещаться в обычное поле обращения. Для них используется согласованный защищённый канал либо временный доступ.

15 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ОБРАЩЕНИЯ

Состояние	Смысл
Зарегистрировано	Обращение принято системой регистрации.
Классифицировано	Определены приоритет, затронутая функция и ответственная линия поддержки.
В работе	Ведётся диагностика или исправление.
Ожидание заказчика	Для продолжения нужны данные, доступ или подтверждение заказчика.
Ожидание внешней стороны	Дальнейшее действие зависит от поставщика внешнего сервиса или оборудования.
Обходное решение предоставлено	Работоспособность восстановлена временным способом.
Решено	Причина устранена либо подтверждено устойчивое решение.
Закрыто	Результат подтверждён или истёк согласованный срок ожидания подтверждения.

16 КОММУНИКАЦИЯ ВО ВРЕМЯ ИНЦИДЕНТА

Для P1 и P2 поддерживается регулярная связь до стабилизации ситуации. Интервал отсчитывается от последнего содержательного сообщения, а не от автоматического уведомления.

- текущее понимание причины;
- что уже проверено;
- какое действие выполняется сейчас;
- какие данные требуются от заказчика;
- наличие и риски обходного решения;
- время следующего обновления статуса.

Уровень	P1	P2
Базовый	не реже 1 раза в 2 сервисных часа	не реже 1 раза в рабочий день
Расширенный	не реже 1 раза в час	не реже 1 раза в 4 сервисных часа
Непрерывный	не реже 1 раза в 30 минут	не реже 1 раза в 2 часа

17 ПОРЯДОК ЭСКАЛАЦИИ

P1 должен быть передан как минимум на линию 2 сразу после подтверждения критичности; линия 3 подключается без ожидания исчерпания формальных сроков, если признаки указывают на дефект продукта, повреждение данных или проблему безопасности.

Уровень	Ответственность
Линия 1	Регистрация, первичная проверка, сбор сведений, известные решения.
Линия 2	Углублённая диагностика продукта, конфигурации, интеграций и данных.
Линия 3	Разработчики и специалисты по архитектуре/безопасности; исправление кода и выпуск обновления.
Руководитель инцидента	Координация P1, коммуникация, приоритет ресурсов и межкомандная работа.
Управленческая эскалация	Подключение руководителей сторон при риске существенного нарушения обязательств.

18 ОБЯЗАННОСТИ НАЙС СОФТ

- поддерживать согласованные каналы приёма обращений;
- соблюдать время реакции и начала диагностики;
- вести историю обращений и решений;
- не запрашивать избыточные пользовательские данные;
- предлагать безопасное обходное решение, если оно доступно;
- сообщать о выявленной внешней зависимости и её влиянии;
- эскалировать воспроизводимые дефекты в разработку;
- предоставлять исправления и рекомендации в пределах поддерживаемого жизненного цикла;
- по P1 формировать краткое итоговое заключение, а при необходимости — разбор первопричины.

19 ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- эксплуатировать поддерживаемую версию и конфигурацию;
- поддерживать резервные копии и периодически проверять восстановление;
- назначить технические контакты и поддерживать их актуальность;
- предоставлять достоверное описание влияния инцидента;
- предоставлять необходимые журналы, сведения и временный доступ безопасным способом;
- не изменять исходный код и внутренние схемы данных без согласованной процедуры;
- не отключать штатные механизмы безопасности ради временного обхода без оценки риска;
- своевременно подтверждать восстановление либо сообщать о сохранении проблемы.

20 УДАЛЁННЫЙ ДОСТУП И БЕЗОПАСНОСТЬ ДИАГНОСТИКИ

Удалённый доступ предоставляется только при необходимости и с явного согласия заказчика. Предпочтение отдаётся диагностике по журналам и штатным командам.

- временная учётная запись или ограниченный сеанс;
- минимально необходимые права;
- многофакторная аутентификация при наличии;
- ограничение по времени и источнику;
- журналирование административных действий;
- отзыв доступа после завершения работ;
- запрет копирования содержимого пользовательских данных без отдельной необходимости и согласования.

21 ПЕРСОНАЛЬНЫЕ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ И СЕКРЕТНЫЕ ДАННЫЕ

Поддержка строится по принципу минимально необходимого доступа. Журналы перед передачей должны по возможности обезличиваться и очищаться от паролей, токенов, ключей и содержимого, не относящегося к неисправности.

- для передачи чувствительных файлов используется согласованный защищённый канал;
- если инцидент может быть диагностирован без пользовательского содержимого, такое содержимое не запрашивается;
- при подозрении на утечку дальнейший сбор данных координируется как инцидент безопасности;
- срок хранения диагностических материалов определяется договором и внутренней политикой поставщика поддержки.

22 ИНЦИДЕНТЫ И УЯЗВИМОСТИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Сообщение о фактическом нарушении границы безопасности, компрометации учётных данных либо активно эксплуатируемой критической уязвимости обрабатывается как P1 независимо от числа затронутых пользователей.

Событие	Базовый порядок
Подозрение без подтверждения	Немедленная классификация и сбор минимальных признаков.
Подтверждённая компрометация	P1, ограничение воздействия, смена/отзыв секретов, сбор доказательств.
Критическая уязвимость без эксплуатации	Приоритет определяется доступностью уязвимого интерфейса и наличием компенсирующих мер.
Активная эксплуатация	P1 и экстренные меры защиты.

Безопасность важнее формального срока
Если временная мера безопасности ухудшает доступность, приоритетом является ограничение подтверждённого ущерба. Решение согласуется с ответственным представителем заказчика.

23 СТОРОННИЕ КОМПОНЕНТЫ И ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ

ИИ Студия взаимодействует с операционными системами, контейнерной средой, моделями, облачными сервисами и корпоративными приложениями. При сбое внешнего компонента НАЙС СОФТ диагностирует границу отказа и, если возможно, предоставляет обходной вариант.

- время реакции НАЙС СОФТ продолжает измеряться независимо от внешнего поставщика;
- время восстановления, которое полностью зависит от внешнего поставщика, не может гарантироваться НАЙС СОФТ;
- при изменении внешнего интерфейса или протокола обращение может потребовать обновления адаптера;
- если внешний поставщик прекратил функцию без совместимого способа замены, это фиксируется как изменение внешней зависимости, а не скрывается как дефект ИИ Студии.

24 ОСОБЕННОСТИ МОДЕЛЕЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Вероятностное поведение модели само по себе не считается программным отказом. Техническая поддержка различает доступность/корректность инфраструктуры модели и содержательное качество конкретного ответа.

Ситуация	Классификация
Модель недоступна из-за ошибки маршрутизатора	Инцидент продукта.
Внешний API модели недоступен	Внешняя зависимость; поддержка помогает подтвердить границу.
Модель отвечает фактически неверно	Не является автоматически дефектом платформы; оцениваются настройки, контекст и воспроизводимость.
Не выполняется заявленная подтверждённая возможность модели	Инцидент после воспроизведения на квалифицированной конфигурации.
Превышены документированные лимиты контекста/ресурсов	Не является дефектом при корректном сообщении об ограничении.

25 ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЯ И ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ВЕРСИИ

Поддержка предоставляется для версий, находящихся в поддерживаемой фазе жизненного цикла. Для устранения дефекта служба поддержки может рекомендовать переход на поддерживаемое исправление или выпуск.

- исправление P1/P2 может выпускаться вне обычного графика;
- исправление должно проходить штатный контроль работоспособности и, где применимо, поддерживать откат;
- отказ заказчика от необходимого исправления не прекращает консультационную поддержку, но может ограничить обязательства по повторяющемуся известному дефекту;
- ветки разработки и предварительные версии поддерживаются только в объёме, указанном для соответствующего канала.

26 ПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНЫЕ РАБОТЫ

Для локальной установки плановое обслуживание выполняется заказчиком либо согласованной командой и не создаёт автоматически простой сервиса НАЙС СОФТ. Для управляемого варианта окна обслуживания определяются сервисным сертификатом.

- плановые работы объявляются заранее в срок, установленный сертификатом;
- работы по критической безопасности могут выполняться в аварийном порядке с максимально ранним уведомлением;
- время согласованных плановых работ исключается из расчёта доступности управляемого сервиса;
- перед изменениями, способными затронуть данные, должна быть проверена актуальная резервная копия.

27 ДОСТУПНОСТЬ И ЕЁ РАСЧЁТ

Для локально установленной ИИ Студии настоящее соглашение о технической поддержке не является гарантией доступности инфраструктуры заказчика. Показатель доступности применяется только если НАЙС СОФТ по отдельному договору отвечает за эксплуатацию соответствующего управляемого контура.

Параметр	Правило
T_сервис	Согласованное время оказания управляемого сервиса за расчётный период.
Плановые работы	Исключаются при соблюдении правил уведомления.
Простой внешнего облака/сети	Исключается, если не входит в зону ответственности НАЙС СОФТ.
Простой из-за действий заказчика	Исключается после документального подтверждения причины.
Целевой процент	Указывается только в сервисном сертификате; уровень поддержки сам по себе его не создаёт.

```
Доступность, % = (T_сервис - T_неплановый_простой_в_зоне_ответственности) /
T_сервис × 100
```

28 ПРИОСТАНОВКА И ИСКЛЮЧЕНИЕ ВРЕМЕНИ ИЗ РАСЧЁТА

Счётчик отдельного показателя может быть приостановлен только по документированной причине. Сам факт сложной диагностики не является основанием для приостановки.

- ожидание обязательной информации или доступа от заказчика;
- ожидание согласия на действие, без которого нельзя безопасно продолжить;
- период, когда заказчик просит отложить работы;
- период подтверждённой блокирующей внешней зависимости для целевого срока восстановления;
- согласованное плановое окно;
- обстоятельства непреодолимой силы в пределах законодательства и договора.

Время реакции не скрывается
Даже если дальнейшая работа заблокирована внешней стороной, фактическое время реакции и начало диагностики сохраняются в отчётности.

29 ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТАНДАРТНОГО СОГЛАШЕНИЯ

Исключение из соглашения не означает автоматический отказ в помощи. Обращение может продолжать обрабатываться на консультационной основе либо по отдельному согласованию.

- неподдерживаемая версия продукта;
- изменённые без согласования внутренние контейнерные образы или программный код;
- несоответствие минимальным системным требованиям;
- массовая перегрузка сверх согласованной ёмкости без предварительного масштабирования;
- отключение заказчиком обязательных механизмов хранения, безопасности или времени;
- отказ стороннего сервиса, не управляемого НАЙС СОФТ;
- недоступность сети заказчика;
- обслуживание инфраструктуры, не входящей в предмет договора;
- действия вредоносного ПО или нарушителя вне зоны контроля продукта, если сам продукт функционировал в соответствии с документацией.

30 ОТЧЁТНОСТЬ И ИЗМЕРЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Для расширенного и непрерывного уровня по договору может предоставляться периодический отчёт о качестве поддержки. Для базового уровня отчёт формируется по запросу или условиям договора.

- число обращений по приоритетам;
- доля обращений с соблюдённым временем реакции;
- среднее и медианное время реакции;
- число P1/P2;
- повторяющиеся причины;
- время в состоянии ожидания заказчика/внешней стороны;
- обходные решения и открытые исправления;
- рекомендации по профилактике;
- при наличии управляемого сервиса — рассчитанная доступность.

31 РАЗБОР КРУПНОГО ИНЦИДЕНТА И ПЕРВОПРИЧИНЫ

После значимого P1, а по согласованию — после P2, может формироваться разбор инцидента. Его цель — предотвращение повторения, а не поиск персональной вины.

Ориентир подготовки разбора P1 — до 5 рабочих дней после стабилизации, если анализ не зависит от длительной внешней экспертизы.

Раздел отчёта	Содержание
Хронология	Ключевые события от обнаружения до восстановления.
Влияние	Какие функции и пользователи были затронуты.
Первопричина	Техническая причина либо подтверждённая внешняя зависимость.
Сдерживание	Какие меры ограничили воздействие.
Восстановление	Как и когда восстановлена работоспособность.
Корректирующие меры	Исправления продукта, документации, мониторинга или процесса.
Профилактика	Действия, снижающие вероятность/масштаб повторения.

32 УПРАВЛЕНИЕ ПОВТОРЯЮЩИМИСЯ ПРОБЛЕМАМИ

Повторяющиеся инциденты объединяются в проблему, для которой может вестись отдельный анализ первопричины, база известных ошибок и план окончательного исправления.

- идентификация повторяемости;
- назначение владельца проблемы;
- документирование известного обходного решения;
- оценка необходимости изменения архитектуры или конфигурации;
- контроль включения окончательного исправления в выпуск;
- закрытие проблемы после подтверждения результата.

33 ЗАПРОСЫ НА ИЗМЕНЕНИЕ И УЛУЧШЕНИЕ

Предложение новой функции или изменение поведения, не вызванное дефектом, относится к запросам развития и не имеет гарантийного срока исправления. Оно регистрируется отдельно от инцидента.

- проверяется соответствие дорожной карте продукта;
- оценивается влияние на совместимость и безопасность;
- при необходимости оформляется отдельная работа или проект внедрения;
- включение в будущий выпуск не считается обещанным до его фиксации в договоре либо официальном плане выпуска.

34 ЭСКАЛАЦИЯ ЗАКАЗЧИКОМ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Если заказчик считает приоритет, темп диагностики или коммуникацию недостаточными, он вправе запросить сервисную или управленческую эскалацию через канал, указанный в сервисном сертификате.

- указать номер обращения;
- кратко описать ожидаемый результат;
- указать влияние на деятельность и срок, после которого ущерб существенно возрастёт;
- при необходимости запросить подключение руководителя инцидента.

35 ИЗМЕНЕНИЕ УРОВНЯ ПОДДЕРЖКИ

Переход между уровнями поддержки оформляется договором, спецификацией или обновлённым сервисным сертификатом. Изменение уровня не требует переустановки продукта.

- повышение уровня действует с согласованной даты;
- понижение не влияет на уже возникшие обязательства, если иное не согласовано;
- для 24×7 до начала действия должны быть проверены контакты круглосуточной эскалации обеих сторон.

36 ПРИОРИТЕТ ДОКУМЕНТОВ И РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

Если условия настоящего документа расходятся с подписанным договором или спецификацией, применяются условия подписанного документа. Сервисный сертификат конкретизирует выбранный профиль, но не должен самовольно уменьшать права заказчика, закреплённые договором.

- договор/государственный контракт;
- спецификация или приложение к договору;
- сервисный сертификат;
- настоящее соглашение;
- эксплуатационная документация продукта.

37 СЕРВИСНЫЙ СЕРТИФИКАТ

Сервисный сертификат связывает универсальные правила настоящего документа с конкретным заказчиком и экземплярами продукта. Без него применяются условия, прямо указанные в договоре.

Обязательное поле	Пример содержания
Заказчик	Полное наименование организации.
Договор	Номер и дата.
Поддерживаемые экземпляры	Идентификаторы/площадки.
Уровень поддержки	Базовый / Расширенный / Непрерывный.
Период действия	Дата начала и окончания.
Часовая зона	МСК либо согласованная.
Каналы обращений	Портал, электронная почта, телефон Р1 — по фактически предоставленным каналам.
Технические контакты	Основной и резервный представители сторон.
Индивидуальные показатели	Если отличаются от базовых таблиц.
Показатель доступности	Только для управляемого контура, если применимо.

ПРИЛОЖЕНИЕ А — СВОДНАЯ ТАБЛИЦА УРОВНЕЙ СЕРВИСА

Показатель	Базовый 8×5	Расширенный 12×5	Непрерывный 24×7
P1 реакция	1 ч	30 мин	15 мин
P1 диагностика	2 ч	1 ч	30 мин
P2 реакция	4 ч	2 ч	1 ч
P2 диагностика	8 ч	4 ч	2 ч
P3 реакция	8 ч	4 ч	4 ч
P4 реакция	2 раб. дня	1 раб. день	8 ч
Связь по P1	каждые 2 сервисных часа	каждый час	каждые 30 мин
Разбор P1	по договору/запросу	рекомендуется	рекомендуется для каждого значимого P1

Примечание
Сроки обходного решения и восстановления являются целевыми, если сервисный сертификат не обозначает их как гарантируемые.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б — ПРИМЕРЫ КЛАССИФИКАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

Ситуация	Приоритет	Комментарий
Все пользователи не могут войти	P1	Полная остановка ключевой функции.
Подтверждена утечка учётных данных коннектора	P1	Инцидент безопасности.
Основная модель недоступна, резервная работает	P2	Значимая деградация, есть обход.
Не работает Jira для всех пользователей	P2	Массовая интеграционная проблема.
Не работает один пользовательский профиль интеграции	P3	Локальное влияние.
В интерфейсе неверно отображается некритичное поле	P3	Основная работа возможна.
Нужна рекомендация по новой модели	P4	Консультация.
Запрос новой функции	P4 / развитие	Не дефект.
Модель дала спорный фактологический ответ	P4 / консультация	Не является автоматически отказом платформы.
Внешний поставщик модели недоступен	P2 или P3 по влиянию	Причина внешняя; поддержка диагностирует границу.

ПРИЛОЖЕНИЕ В — ШАБЛОН ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Организация	Сведения

Номер договора/сертификата	Сведения

Контактное лицо	Сведения

Телефон/канал связи	Сведения

Экземпляр/площадка	Сведения

Версия продукта	Сведения

Операционная система	Сведения

Дата и время возникновения	Сведения

Предполагаемый приоритет	Сведения

Описание влияния	Сведения

Шаги воспроизведения	Сведения

Сообщение об ошибке	Сведения

Что изменилось перед инцидентом	Сведения

Результаты штатной диагностики	Сведения

Приложенные обезличенные журналы	Сведения

ПРИЛОЖЕНИЕ Г — ФОРМА СЕРВИСНОГО СЕРТИФИКАТА

Поле	Значение
Номер сертификата	_____
Заказчик	_____
Договор	_____
Продукт	«Найс Софт ИИ Студия», версия 1.0.0
Экземпляры/площадки	_____
Уровень поддержки	Базовый / Расширенный / Непрерывный
Сервисное окно	_____
Период действия	с _____ по _____
Каналы обращений	_____
Контакт заказчика	_____
Контакт НАЙС СОФТ	_____
Гарантируемые показатели, отличающиеся от базовых	_____
Целевой показатель доступности управляемого сервиса	не применяется / _____ %
Дополнительные условия	_____

Подписи/электронное подтверждение сторон оформляются в соответствии с договором.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д — ШАБЛОН ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОТЧЁТА

Показатель	Значение за период
Период	
Всего обращений	
P1	
P2	
P3	
P4	
Доля реакций в нормативный срок	
Среднее время реакции	
Медианное время реакции	
Нарушения гарантируемых сроков	
Повторяющиеся проблемы	
Открытые исправления	
Рекомендации	
Доступность управляемого сервиса, если применимо	

ПРИЛОЖЕНИЕ Е — МЕТОДИКА РАСЧЁТА ДОСТУПНОСТИ УПРАВЛЯЕМОГО СЕРВИСА

Приложение применяется только при наличии в сервисном сертификате обязательства НАЙС СОФТ по доступности управляемого контура.

```
A = (S - U) / S × 100 %, где A — доступность; S — расчётное сервисное время; U — неплановый простой в зоне ответственности НАЙС СОФТ.
```

Не включается в U	Основание
Согласованное плановое обслуживание	При соблюдении срока уведомления.
Недоступность внешнего сервиса	Если внешняя сторона не входит в управляемый контур НАЙС СОФТ.
Сбой сети/электропитания заказчика	Если ответственность не передана НАЙС СОФТ.
Действия заказчика	После подтверждения причинной связи.
Ожидаемая блокировка по просьбе заказчика	На согласованный период.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж — ШАБЛОН МАТРИЦЫ ЭСКАЛАЦИИ И КОНТАКТОВ

Роль	ФИО/группа	Канал	Когда используется
Основной технический контакт заказчика			Все обращения
Резервный контакт заказчика			Недоступен основной
Ответственный за ИБ заказчика			Инциденты безопасности
Линия 1 НАЙС СОФТ			Регистрация и первичная диагностика
Линия 2 НАЙС СОФТ			Углублённая диагностика
Руководитель Р1			Критические инциденты
Управленческая эскалация заказчика			Риск существенного ущерба
Управленческая эскалация НАЙС СОФТ			Нарушение обязательств/межкомандная координация

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм.	Номера листов	Всего листов	№ документа	Входящий №	Подпись	Дата