



АСТРА ИИ

**АСТРА ИИ Код (ASTRA AI Code)
Регламент предоставления
технической поддержки**

Москва
2026

1. Общие положения	3
2. Уровни и режим оказания услуг	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	4
4. Техническая поддержка программного обеспечения.....	4
4.1. Контактная информация.....	4
4.2. Порядок регистрации и обработки запросов	5
4.3. Критичность и SLA.....	5
4.4. Перечень работ технической поддержки	6
4.5. Предоставление консультаций и технической информации.....	6
4.6. Обязанности сторон и завершение Запроса	8
Приложение №1. К регламенту предоставления технической поддержки	9
Приложение №2. К регламенту предоставления технической поддержки.....	11
Приложение 3. Образец протокола по выполненным работам.....	12

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент регулирует порядок оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения АСТРА ИИ Код (ASTRA AI Code) (далее — Продукт) и применяется совместно с договором/лицензионными условиями. При расхождении условий применяются условия договора.

1.2. Услуги оказываются в период действия активной подписки на Продукт и/или сертификата на техническую поддержку — в пределах уровня обслуживания и перечня работ, согласованных сторонами.

1.3. Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счёт его обновления по мере внедрения нового функционала. Предусмотрены установка и обновление ПО как в закрытом контуре (без интернет-подключения), так и в средах с доступом к сети интернет.

1.4. Термины: Запрос — обращение в службу поддержки; Время реакции — период до первого ответа/начала работ; Время решения — период до предоставления решения/обходного пути либо выпуска исправления.

2. Уровни и режим оказания услуг

2.1. Базовый уровень оказания Услуг (по умолчанию) — Стандартный. По отдельному соглашению может быть предоставлен Привилегированный уровень (персональные SLA/сервисы).

2.2. Срок оказания Услуг соответствует сроку подписки и, при использовании сертификатов, может составлять 12/24/36 месяцев в зависимости от условий приобретения.

Таблица 1 – Уровни и состав услуг технической поддержки

Услуга	Стандартный	Привилегированный
Доступ к обновлениям Продукта (минорные обновления)	+	+
Возможность перехода на актуальное обновление Продукта (при наличии активного Сертификата)	+	+
Регистрация ошибок, предложений и отслеживание их статуса	+	+
Консультации по установке и настройке Продукта	+	+
Моделирование сценариев на тестовом стенде Исполнителя	+	+

Удалённое подключение к системе Пользователя для диагностики	–	+
Выделенный менеджер (рабочие дни 09:00–18:00 МСК)	–	+

2.3. Приём обращений:

1. Портал/тикет-система — круглосуточно (24/7).
2. Телефон — по рабочим дням 09:00–18:00 (МСК); 24/7 — только для критичных/высоких инцидентов при уровне «Привилегированный».
3. Чат/мессенджер (при необходимости) — в рамках активного Запроса по согласованию сторон.

3. Совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается и модернизируется: в нём появляются новые возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка на ресурсы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, направив предложение на почту технической поддержки: support@aib.pro.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка программного обеспечения

4.1. Контактная информация

Профессиональная сервисная служба компании «АСТРА ИИ» обеспечивает надёжность и безотказную работу программного обеспечения, гарантируя бесперебойное функционирование инфраструктуры и бизнес-процессов клиентов.

Общество с ограниченной ответственностью «АСТРА интеллектуальный бизнес» 109004, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Таганский, пер. Николоямский, д. 2, помещ. 2/1

Преимущества технической поддержки:

1. Несколько уровней технической поддержки.
2. Личный сервис-инженер на время устранения неполадок.
3. Прогнозирование и предотвращение выхода из строя компонентов ПО.

4. Экспертная оценка систем и инфраструктуры, рекомендации по повышению производительности.
5. Быстрое и эффективное решение технологических инцидентов.

Таблица 2 – Контактная информация сотрудников сервисной службы

№	Ф.И.О.	Телефон	Электронная почта
1.	Афанасьева Анастасия Даниловна (инженер-программист)	+7 (968) 726-46-95	support@aib.pro
2.	Лигай Виталий Олегович (инженер-программист)		

Время обращения: с 09:00 по 18:00 (по московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течение 1 дня с момента начала выполнения работ в письменной форме сообщает Исполнителю контактную информацию об уполномоченных специалистах. В случае изменения состава специалистов стороны уведомляют друг друга в течение 1 дня.

4.2. Порядок регистрации и обработки запросов

4.2.1. Основной канал — портал поддержки (личный кабинет). Дополнительно могут использоваться e-mail и телефон; для оперативного взаимодействия по инцидентам высокой критичности — чат/мессенджер. Контакты фиксируются в договоре/сертификате.

4.2.2. Перед обращением рекомендуется проверить документацию и базу знаний.

4.2.3. При обращении по телефону Пользователь сообщает: наименование организации, ИНН, e-mail, номер подписки/сертификата и контактное лицо для обратной связи.

4.2.4. Критичность выбирается Пользователем при создании запроса и при необходимости может быть изменена Исполнителем в ходе обработки.

4.3. Критичность и SLA

Отсчёт времени реакции начинается с момента уведомления о регистрации Запроса или с момента получения всей необходимой информации для диагностики.

Таблица 3 – Уровни критичности и SLA

Уровень	Описание	Время реакции	Время решения	Каналы
1	Система недоступна, бизнес-процессы остановлены	до 30 мин	до 4 ч	Телефон / портал
2	Критическая функция недоступна / существенное падение производительности	до 1 ч	до 8 ч	Портал / e-mail
3	Некритичная проблема или консультация	до 4 ч	до 3 р.д.	E-mail / портал
4	Запрос на информацию / предложение	до 8 ч	до 10 р.д.	E-mail / портал

Запросы с несколькими независимыми задачами могут быть разделены на отдельные. Запросы на развитие/нестандартные конфигурации могут исполняться без SLA либо оформляться как отдельные платные услуги.

4.4. Перечень работ технической поддержки

В рамках технической поддержки выполняются:

1. Консультации по установке, настройке, администрированию и эксплуатации Продукта; удалённая диагностика.
2. Обновления, исправления и патчи безопасности для поддерживаемых версий.
3. Восстановление работоспособности после сбоев, не связанных с аппаратной частью или сторонним ПО.

Не входит в техническую поддержку и выполняется по отдельному согласованию:

4. Инциденты из-за действий Заказчика/третьих лиц, вредоносного ПО, аппаратных неисправностей и внешних систем.
5. Поддержка устаревших версий; доработки/разработка, интеграционные проекты, миграции, обучение, выездные работы.

4.5. Предоставление консультаций и технической информации

В рамках сервисного обслуживания специалисты сервисной службы оказывают консультации по следующим вопросам:

1. Обучение работе с ПО.

2. Возможность расширения функциональности ПО.
3. Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Порядок предоставления консультаций:

1. Уполномоченный специалист Заказчика связывается с техническим специалистом (п. 4.1) и предоставляет: название организации, контактный e-mail, телефоны; описание запрашиваемой информации и версии ПО, возникшей проблемы, необходимой экспертизы. Каждому обращению в сервисную службу компании АиБ присваивается порядковый номер, дата и время обращения, которые потом фиксируются в журнале (Приложение 1). Уполномоченный специалист Заказчика должен сформировать и отправить по электронной почте запрос на предоставление консультации или технической информации с указанной ранее информацией, на e-mail-адрес сервисной службы компании АиБ, указанный в п. 4.1 «Контактная информация».
2. В течение рабочего дня технический специалист связывается с Заказчиком и предоставляет информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации.
3. Если копия запроса не поступила в сервисную службу в течение 8 часов с момента первого обращения, запрос считается завершённым.
4. В случае необходимости уполномоченный специалист Заказчика предоставляет специалистам сервисной службы компании АСТРА ИИ по их запросу дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы или предоставления консультации;
5. Специалист сервисной службы компании АСТРА ИИ предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любыми другими способами связи.
6. По окончании оказания консультационных услуг делается соответствующая отметка в журнале выполнения работ (Приложение 1).

Времена реакции и предоставления консультаций для различных видов запросов приведены в Таблице 4.

Таблица 4 – Времена реакций оказания консультаций для различных видов запросов

Вид запроса	Время реакции	Время начала оказания услуг	Оповещение о состоянии запроса
Разрешение технических и технологических проблем	1 ч	1,5 ч	1 раз в час

Получение новых версий программного обеспечения, обновлений и изменений	1 ч	1,5 ч	1 раз в неделю
Предоставление информации о функциональных возможностях ПО, текущем статусе лицензий и технической поддержки	1 ч	1,5 ч	1 раз в неделю
Экспертиза ПО	1 ч	1,5 ч	1 раз в месяц

4.6. Обязанности сторон и завершение Запроса

4.6.1. Заказчик назначает ответственных лиц, предоставляет сведения для диагностики (логи, конфигурации, шаги воспроизведения) и при возможности - доступ к стенду/удаленный доступ с соблюдением ИБ; обеспечивает резервное копирование данных.

4.6.2. Запрос считается выполненным после предоставления решения/обходного пути, подтверждения Пользователем либо при отсутствии обратной связи в течение 5 рабочих дней. По запросу может предоставляться отчет по обращениям в пределах возможностей системы поддержки.

4.6.3. Положение может уточняться и дополняться Исполнителем; актуальная версия доводится до сведения Заказчика через договорную документацию и/или портал поддержки

Приложение №1. К регламенту предоставления технической поддержки

Образец оформления титульного листа Журнала выполнения работ

Журнал выполнения работ специалистами _____

по Договору № _____ **от ”** _____ **”** _____ **г** _____ **20** _____

Образец оформления основного листа Журнала выполнения работ

№	Дата/Время	Специалист Исполнителя	Описание проведенных работ	Подпись от Заказчика	Подпись от Исполнителя
1	2	3	4	5	6

образец

Приложение №2. К регламенту предоставления технической поддержки

Бланк запроса на выполнение работ (оказание услуг) по технической поддержке

Бланк запроса на оказание услуг технической поддержки					
Номер запроса: _____ _____	Дата и время обращения: _____				
<i>Контактная информация:</i>					
Название организации: _____					
Адрес E-mail: _____					
Телефон: _____					
<i>Программное обеспечение (Оборудование):</i>					
<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>					
<i>Описание возникшего сбоя:</i>					
Дата появления: _____	Периодичность: _____				
<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>					
<i>Согласованная последовательность оказания технической поддержки:</i>					
<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>					

выполненным Рег. N _____

Приложение 3. Образец протокола по выполненным работам

ПРОТОКОЛ о выполнении работ

" ____ " _____ 20__ г.

Настоящий Протокол составлен представителями _____ и
представителями _____

Ф.И.О заказчика, название предприятия, организации

в том, что _____ выполнены следующие работы:

наименование работ, наименование ПО

наименование работ, наименование ПО

наименование работ, наименование ПО

наименование работ, наименование ПО

Время проведения работ: с _____ по _____

Работы производились на основании _____
во исполнение договора N _____

Указанные работы выполнены полностью и в установленный срок. Система на момент подписания акта является исправной. По выполненным работам Заказчик к Исполнителю претензий не имеет.

Подписи сторон

подпись, Фамилия И.О. должность

подпись, Фамилия И.О. должность

подпись, Фамилия И.О. должность

подпись, Фамилия И.О. должность