

Шаблон технического задания к публичной оферте SaaS

Техническое задание № ____
к публичной оферте SaaS ООО «Интеллектуальные Системы»
редакция оферты от «09» июня 2026 года (версия 1.0)

Дата оформления: «_» ____ 20__ года

1. Стороны

Исполнитель: ООО «Интеллектуальные Системы»

Заказчик: _____

1.1. Официальный e-mail Исполнителя: _____

1.2. Официальный e-mail Заказчика: _____

1.3. Если стороны используют ЭДО, идентификаторы и операторы ЭДО:

- Исполнитель: _____
- Заказчик: _____

1.4. Реквизиты Заказчика:

Поле	Значение
Полное наименование	_____
ОГРН / ОГРНИП	_____
ИНН	_____
КПП	_____
Юридический адрес	_____
Банковские реквизиты	_____

1.5. Лицо, подтверждающее согласование настоящего Технического задания со стороны Заказчика:

Поле	Значение
ФИО	_____
Должность / статус	_____
Основание полномочий	_____
E-mail	_____
Телефон	_____

2. Общие сведения о проекте

2.1. Наименование проекта: _____

2.2. Цель проекта: _____

2.3. Модель оказания услуг: SaaS.

2.4. Если иное прямо не указано в настоящем Техническом задании, результат этапов передается Заказчику в виде доступа к Платформе, настроенному решению, согласованным интеграциям, инструкциям, отчетам и иным результатам, указанным в настоящем документе. Передача исходного кода, экземпляра ПО для самостоятельного развертывания, образов, дистрибутивов или отдельной документации для запуска решения в контуре Заказчика в стоимость услуг не входит.

2.5. Настоящее Техническое задание оформлено во исполнение публичной оферты SaaS ООО «Интеллектуальные Системы» и подтверждает согласование существенных параметров соответствующего проекта.

3. Состав решения

Элемент решения	Состав / описание
Каналы взаимодействия	_____
Телефония и провайдеры связи	_____
Распознавание и синтез речи (ASR/TTS)	_____
AI / LLM-слой	_____
База знаний и сценарная логика	_____
CRM, API и иные интеграции	_____
Исходящие коммуникации	да / нет; описание: _____
Запись разговоров и транскрипты	да / нет; порядок уведомления: _____

Элемент решения	Состав / описание
Stop-list и ограничения коммуникаций	_____
Высокорисковые сценарии	отсутствуют / присутствуют; описание и контроль человеком: _____
Уведомления, аналитика, отчеты, виджет	_____
Иные согласованные модули	_____

3.1. Если иное прямо не указано в настоящем Техническом задании, Заказчик не вправе требовать передачу исходного кода, экземпляра ПО для самостоятельного развертывания или on-premise версии решения.

3.2. Если в настоящем Техническом задании прямо не указано иное, решение не предназначено для использования в высокорисковых сценариях, автоматического принятия юридически значимых решений без контроля человека, медицинских, финансовых, HR, взыскательных, критически важных или экстренных процессах.

4. Этапы и результаты

№	Этап	Что делает Исполнитель	Результат этапа	Срок
1	Сбор данных	_____	_____	_____
2	Архитектура	_____	_____	_____
3	Настройка и внедрение	_____	_____	_____
4	Тестирование	_____	_____	_____
5	Пилот	_____	_____	_____
6	Масштабирование	_____	_____	_____

4.1. Результаты этапов по настоящему Техническому заданию могут включать:

- доступ к Платформе;
- настроенного голосового или текстового ИИ-ассистента;
- подключенные интеграции;
- инструкции для специалистов Заказчика;
- отчет или выводы по пилоту;
- иные результаты: _____.

5. Данные и доступы

5.1. Заказчик предоставляет Исполнителю только те данные, материалы, доступы и консультации, которые необходимы для выполнения работ по настоящему Техническому заданию.

5.2. На этапе интеграции, настройки и тестирования, если иное прямо не указано ниже, выполнение работ не требует передачи Исполнителю персональных данных клиентов Заказчика. Для этих этапов стороны по возможности используют тестовые, обезличенные или искусственно подготовленные данные.

5.3. Если прямой доступ к системе не требуется или ограничен, стороны используют альтернативные способы взаимодействия:

- API-доступ с ограниченными правами;
- тестовый контур;
- выгрузки;
- обезличенные данные;
- настройку силами специалиста Заказчика по инструкциям Исполнителя;
- совместные рабочие сессии.

5.4. Перечень данных, доступов и ответственных специалистов:

Система / материал	Что требуется	Способ предоставления	Ответственный со стороны Заказчика	Срок
CRM	_____	_____	_____	_____
Телефония	_____	_____	_____	_____
База контактов для исходящих коммуникаций	_____	_____	_____	_____
Документы/ подтверждения согласий адресатов	_____	_____	_____	_____
Stop-list / список исключений	_____	_____	_____	_____
База знаний / FAQ	_____	_____	_____	_____
Скрипты / регламенты	_____	_____	_____	_____
Иные материалы	_____	_____	_____	_____

5.5. Уполномоченные представители сторон для рабочего взаимодействия:

Сторона	ФИО	Роль	E-mail	Телефон
Исполнитель	_____	_____	_____	_____
Заказчик	_____	_____	_____	_____

6. Персональные данные

6.1. В рабочем режиме после запуска решение может обрабатывать только те данные, которые пользователь или клиент Заказчика фактически сообщает в ходе звонка, чата или иного согласованного сценария, в объеме, необходимом для выполнения сценария обслуживания.

6.2. Если в рамках настоящего Технического задания предполагается обработка персональных данных, стороны фиксируют ниже состав данных, цели обработки и роли сторон либо оформляют отдельное приложение о поручении обработки персональных данных.

Параметр	Описание
Роль Заказчика	_____
Роль Исполнителя	_____
Категории субъектов ПДн	_____
Категории данных	_____
Цели обработки	_____
Правовые основания обработки у Заказчика	_____
Наличие специальных категорий ПДн	нет / да; описание: _____
Наличие биометрических ПДн для идентификации	нет / да; описание и отдельное основание: _____
Записи разговоров / голос / транскрипты	нет / да; состав и цели: _____
Срок хранения	_____
Срок хранения резервных копий	_____
Порядок удаления / возврата	_____
Существенные субобработчики	согласно оферте / индивидуально: _____
Контакт Заказчика по инцидентам ПДн	ФИО, e-mail, телефон: _____

6.3. Исходящие коммуникации и запись разговоров:

Параметр	Описание
Характер коммуникаций	информационные / рекламные / сервисные / смешанные
Каналы	звонки / e-mail / мессенджеры / чат / иное: _____
Кто отвечает за законность базы	Заказчик, если иное прямо не указано
Подтверждение согласий на рекламу	не требуется / требуется; способ подтверждения: _____
Уведомление о записи разговора	не требуется / требуется; текст и ответственный: _____
Уведомление о взаимодействии с ИИ-ассистентом	не требуется / требуется; текст и ответственный: _____
Правила stop-list	_____
Ограничения по времени, частоте и сегментам	_____
Запрещенные темы и сценарии	_____

7. Стоимость и порядок оплаты

7.1. Интеграционный платеж:

Параметр	Значение
Интеграционный платеж	_____
Опциональная помощь с настройкой включена / не включена	_____
Стоимость помощи с настройкой, если применимо	_____
Условия оплаты	100% предоплата, если иное не согласовано

7.2. Пакет минут:

Параметр	Значение
Наименование пакета	_____
Объем минут	_____
Правило ценообразования	_____

Параметр	Значение
Правило учета минут	согласно тарифной сетке / индивидуально: ____
Округление	посекундно, если иное не согласовано
Неуспешные звонки	согласно тарифной сетке / индивидуально: ____
Сверхлимит	приостановка / индивидуальные условия: ____
Перенос неиспользованного остатка	не переносится, если иное не согласовано
Стоимость пакета	____
Срок действия пакета	согласно тарифной сетке пакетов минут SaaS, если иное не согласовано
Дата активации пакета	____
Основание выбора пакета	https://aiva.chat/price/ / индивидуальные условия

7.3. Если иное прямо не согласовано Сторонами, пакет минут оплачивается Заказчиком на условиях 100% предоплаты до его активации.

7.4. Стоимость выбранного пакета минут включает только использование SaaS-решения Исполнителя и не включает услуги телефонии, а также стоимость входящих и исходящих звонков. Услуги телефонии, номера, трафик операторов связи и иные связанные расходы оплачиваются отдельно, если иное прямо не согласовано Сторонами.

7.5. Минуты в рамках выбранного пакета могут использоваться в течение всего срока действия пакета и не ограничиваются календарным месяцем.

7.6. НДС: Без НДС в связи с применением Исполнителем УСН.

7.7. Если настоящее Техническое задание сопровождается отдельным счетом на оплату, такой счет должен содержать ссылку на настоящую оферту и, при необходимости, на настоящее Техническое задание.

8. Критерии приемки

8.1. Услуги по настоящему Техническому заданию считаются оказанными надлежащим образом при выполнении следующих условий:

- решение настроено по согласованному сценарию;
- база знаний и сценарии подключены в согласованном объеме;
- согласованные интеграции подключены или подготовлены в пределах доступов и возможностей сторонних систем;

- Заказчику предоставлен доступ к настроенному SaaS-решению и иным согласованным результатам этапов;
- проведены предусмотренные тесты, пилот или иные согласованные проверки;
- Исполнитель передал Заказчику результат этапа и, если применимо, акт или УПД.

8.2. Замечания Заказчика принимаются только в части несоответствия результата настоящему Техническому заданию.

8.3. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения результата этапа и акта/УПД Заказчик не направил мотивированные замечания, основанные на несоответствии настоящему Техническому заданию, этап считается принятым, а акт/УПД — подписанным.

9. Поддержка и SLA

Параметр	Значение
Наличие поддержки	_____
Каналы обращений	_____
Время реакции	_____
Время восстановления	_____
Окно поддержки	_____
Канал для инцидентов безопасности и ПДн	_____
Срок уведомления Заказчика об инциденте	не позднее 24 часов, если иной срок не согласован
Иные условия	_____

10. Дополнительные условия по данным и правам

10.1. Передача исключительных прав, если она предполагается по конкретному результату, должна быть прямо указана в настоящем Техническом задании с описанием объема передаваемых прав.

10.2. Если отдельная передача исключительных прав не указана, Заказчику предоставляется только неисключительное право использования результата для внутренних бизнес-целей Заказчика.

10.3. Если в рамках настоящего Технического задания предполагается обработка персональных данных, а таблицы раздела 6 недостаточно, стороны оформляют отдельное приложение о поручении обработки персональных данных.

11. Подписи сторон

Исполнитель: ООО «Интеллектуальные Системы»

Представитель: _____

Подпись: _____

Заказчик: _____

Представитель: _____

Подпись: _____