

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА FusionAI

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок оказания технической поддержки пользователям программного комплекса FusionAI (далее — Комплекс) — системы мониторинга здоровья крупного рогатого скота на молочных фермах по данным видеонаблюдения (бесконтактная идентификация животных, оценка хромоты, упитанности и веса, электронное стадо, уведомления, отчётность).

1.2. Техническую поддержку оказывает правообладатель Комплекса — Общество с ограниченной ответственностью «ФЬЮЖНАЙ» (ООО «ФЬЮЖНАЙ»), ИНН 6670527516, ОГРН 1246600061388 (далее — Правообладатель) силами собственных специалистов, включая разработчиков Комплекса. Привлечение третьих лиц к оказанию поддержки не осуществляется.

1.3. Техническая поддержка оказывается пользователям Комплекса, имеющим действующий договор (лицензионный договор, договор оказания услуг) с Правообладателем (далее — Заявители).

1.4. Инфраструктура поддержки (серверы обработки данных, системы мониторинга, каналы приёма обращений) размещена на территории Российской Федерации.

1.5. Регламент вступает в силу с даты утверждения и действует до его отмены или замены новой редакцией. Актуальная редакция публикуется на сайте fusion-ai.ru.

2. Каналы приёма обращений и часы работы

2.1. Обращения принимаются по следующим каналам:

Канал	Адрес / способ	Назначение
Электронная почта	fusionai@yandex.com	Все типы обращений; основной канал
Телефон	+7 (962) 311-50-85	Срочные обращения, критические инциденты
Форма на сайте	https://fusion-ai.ru (форма обратной связи)	Обращения и заявки; поступают ответственному специалисту автоматически
Мессенджер MAX	https://web.max.ru/23827003	Оперативная переписка, обмен скриншотами и файлами

2.2. Часы работы службы поддержки: рабочие дни (по производственному календарю РФ), с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

2.3. Обращения о критических инцидентах (приоритет П1, раздел 3) принимаются круглосуточно по телефону и в мессенджере MAX. Вне рабочих часов по инцидентам П1 работы ведутся дежурным специалистом до восстановления работоспособности.

2.4. Обращения, поступившие вне рабочих часов по остальным приоритетам, считаются принятыми с начала следующего рабочего дня.

3. Классификация обращений

3.1. Каждому обращению при регистрации присваивается приоритет:

Приоритет	Определение	Примеры
П1 — критический	Комплекс или его ключевая функция недоступны для всех пользователей фермы; потеря или угроза потери данных	Недоступен личный кабинет; прекращён приём данных с оборудования фермы; не работает идентификация животных
П2 — высокий	Деградация отдельной функции при общей работоспособности Комплекса; есть обходной путь	Не формируется отчёт; не приходят уведомления; не отображается видеопоток одной камеры
П3 — стандартный	Вопрос, консультация, пожелание по доработке; ошибка, не влияющая на основные сценарии работы	Вопрос по интерфейсу; запрос на настройку рассылки отчётов; неточность в интерфейсных текстах

3.2. Нормативные сроки:

Приоритет	Время реакции (подтверждение приёма и начало диагностики)	Целевое время решения или предоставления обходного пути
П1	4 часа (круглосуточно)	24 часа
П2	8 рабочих часов	3 рабочих дня
П3	1 рабочий день	10 рабочих дней

3.3. Время реакции отсчитывается с момента регистрации обращения. Для П2 и П3 сроки исчисляются в пределах рабочих часов (п. 2.2). Если решение требует выпуска обновления Комплекса, Заявителю сообщается плановый срок выпуска; до выпуска предоставляется обходной путь при его наличии.

3.4. Приоритет может быть изменён специалистом поддержки по результатам диагностики с уведомлением Заявителя.

4. Порядок обработки обращений

4.1. **Регистрация.** Каждое обращение регистрируется во внутренней системе учёта с присвоением номера, даты и времени поступления, приоритета. Номер сообщается Заявителю в подтверждении приёма.

4.2. **Диагностика.** Специалист поддержки воспроизводит проблему, анализирует журналы работы серверных сервисов и данные систем мониторинга (раздел 5), при необходимости запрашивает у Заявителя уточняющие сведения: описание действий, снимки экрана, время возникновения. Время ожидания ответа Заявителя не включается в нормативные сроки п. 3.2.

4.3. **Эскалация.** Если проблема требует изменения программного кода или относится к серверной инфраструктуре, обращение передаётся разработчикам Комплекса. По инцидентам П1 эскалация выполняется немедленно после подтверждения инцидента.

4.4. **Уведомление Заявителя.** Заявитель уведомляется по каналу поступления обращения: о приёме обращения (с номером), о результатах диагностики, о ходе работ по П1 — не реже одного раза в сутки, о решении — с описанием выполненных действий. Обращение закрывается после подтверждения Заявителем либо при отсутствии возражений в течение 5 рабочих дней после уведомления о решении.

4.5. По каждому инциденту П1 после восстановления составляется внутренний разбор причин; при необходимости планируются работы по предотвращению повторения.

5. Фоновый мониторинг со стороны Правообладателя

5.1. Правообладатель осуществляет непрерывный автоматический мониторинг Комплекса без участия Заявителей:

- мониторинг серверной инфраструктуры: доступность и метрики серверных сервисов Комплекса, состояние контейнеров и баз данных;
- мониторинг оборудования ферм: вычислительные платы на фермах передают телеметрию (состояние, технические параметры) в сервис мониторинга; метрики хранятся 30 суток;
- автоматические оповещения: при недоступности оборудования фермы или серверных сервисов дежурному персоналу Правообладателя автоматически направляется оповещение (Telegram-бот мониторинга); при восстановлении направляется уведомление о восстановлении.

5.2. По результатам мониторинга Правообладатель вправе инициировать работы по восстановлению до поступления обращения Заявителя, включая удалённый перезапуск оборудования фермы. Значимые инциденты, затрагивающие Заявителя, регистрируются и обрабатываются по разделу 4 с уведомлением Заявителя.

6. Обновления и исправления

6.1. Обновления Комплекса (исправления ошибок, доработки функций) разрабатываются и выпускаются Правообладателем с собственной инфраструктуры сборки и развёртывания. Внешние службы распространения обновлений не используются.

6.2. Серверная часть Комплекса обновляется централизованно Правообладателем; действий со стороны Заявителей не требуется. Обновления проходят проверку на тестовом контуре Правообладателя до установки в промышленную среду.

6.3. Плановые обновления выполняются, как правило, вне часов активного использования. Перерыв доступности Комплекса при плановом обновлении не превышает 15 минут. Об обновлениях, требующих большего перерыва, Заявители уведомляются не менее чем за 1 рабочий день.

6.4. Программное обеспечение оборудования ферм обновляется Правообладателем удалённо; выезд на ферму требуется только при аппаратных неисправностях и согласуется отдельно.

6.5. Внеплановые исправления по инцидентам П1 выпускаются без предварительного уведомления в кратчайший срок.

7. Ответственность сторон

7.1. **Правообладатель обязан:** принимать и обрабатывать обращения в порядке и сроки настоящего Регламента; поддерживать работоспособность серверной части Комплекса;

вести мониторинг по разделу 5; выпускать обновления и исправления по разделу 6; обеспечивать сохранность и конфиденциальность данных Заявителей в соответствии с договором и законодательством РФ.

7.2. **Заявитель обязан:** сообщать об инцидентах по каналам раздела 2 с указанием сведений, необходимых для диагностики; предоставлять запрошенные уточнения в разумный срок; обеспечивать на своей стороне условия эксплуатации оборудования фермы (электропитание, локальная сеть, доступ в интернет), предусмотренные договором; не допускать несанкционированного вмешательства в работу оборудования и программного обеспечения Комплекса.

7.3. В нормативные сроки п. 3.2 не включается время: ожидания сведений от Заявителя; недоступности инфраструктуры на стороне Заявителя (электропитание, каналы связи); устранения последствий вмешательства третьих лиц или самого Заявителя в работу Комплекса.

7.4. Техническая поддержка не включает: доработку Комплекса по индивидуальным требованиям (оформляется отдельным соглашением); обучение персонала сверх консультаций по обращениям; обслуживание оборудования и ПО, не входящих в состав Комплекса.

7.5. Ответственность сторон за неисполнение обязательств определяется договором между Правообладателем и Заявителем и законодательством Российской Федерации.

Утверждено: Генеральный директор ООО «ФБЮЖНАИ» _____ / К. И. Белоцерковский / 12.08.2026