

Шаблон технического задания

для AI-автоматизации заявок, документов и бизнес-процессов

AIAQ • AI Studio Business Model 4.5 • Russia/CIS 2026 • Solo Mode

Как использовать шаблон

Шаблон рассчитан на формат AIAQ, в котором внедрение начинается с одного понятного участка работ и короткого первого этапа. Документ нужно адаптировать под конкретную сделку, удалить лишние блоки, заполнить поля в квадратных скобках и синхронизировать с договором, NDA, брифом и актами.

Проект	[Наименование проекта / короткое название первого этапа]
Заказчик	[Полное наименование / ИНН / контактное лицо / e-mail / телефон]
Исполнитель	ИП [ФИО / наименование] / AIAQ
Документ	Техническое задание (ТЗ) / Приложение № [] к договору № [] от []
Версия	1.0 / Март 2026
Статус	Шаблон для адаптации под проект

Рабочий принцип модели 4.5

Сначала фиксируется быстрый диагностико-внедренческий спринт на 7-14 рабочих дней с жесткими границами и измеримым эффектом. После него отдельными документами могут оформляться phase 2: коробка знаний, расширение интеграций, docflow, закупочный контур, SLA или иная поддержка.

Дата подготовки шаблона: 13.03.2026

1. Статус документа и порядок применения

1.1. Настоящее техническое задание определяет предмет, состав работ, ограничения, требования к результату, порядок тестирования, приемки и передачи материалов по проекту [наименование проекта].

1.2. ТЗ применяется как самостоятельный согласованный документ либо как приложение к договору. Если между ТЗ и договором возникает противоречие, приоритет определяется договором и прямыми письменными соглашениями сторон.

1.3. В объем работ входят только те действия, результаты и сценарии, которые прямо перечислены в настоящем ТЗ. Все, что не указано в ТЗ, не считается включенным в стоимость, срок или обязательный результат этапа.

1.4. Любое расширение объема, изменение логики, добавление интеграций, каналов, ролей, отчетов, языков, интерфейсов, SLA или требований к качеству выполняется только после письменного согласования change request, нового этапа или дополнительного соглашения.

1.5. Заказчик подтверждает, что вправе предоставлять Исполнителю доступы, документы, базы знаний, шаблоны, регламенты, персональные данные и иную информацию, необходимую для выполнения этапа, и несет ответственность за законность такого предоставления.

Логика этого шаблона

Документ специально строится вокруг одного участка операционки: заявки, документы, закупки, внутренние запросы, лиды, маршрутизация или другой узкий процесс. Это снижает риск расползания scope, упрощает приемку и быстрее показывает эффект в часах, ошибках и скорости.

2. Предмет проекта и бизнес-контекст

2.1. Предмет проекта: разработка, настройка, интеграция и запуск AI-решения для автоматизации процесса [указать процесс] в контуре Заказчика с результатом, описанным в настоящем ТЗ.

2.2. Бизнес-задача, которую решает первый этап: [кратко описать проблему на языке бизнеса - теряем лиды, долго обрабатываем заявки, вручную разбираем документы, сотрудники тратят время на типовые запросы, медленно сравниваем предложения поставщиков и т.д.].

2.3. Основание выбора именно этого участка: [почему именно здесь ожидается самый быстрый и заметный эффект].

2.4. Текущее состояние процесса (AS IS):

- [Кто инициирует процесс] → [кто получает] → [кто обрабатывает] → [где хранится информация] → [куда передается результат].
- Основные ручные шаги: [].
- Основные ошибки и потери: [].
- Текущие системы и каналы: [сайт / Telegram / e-mail / CRM / таблицы / 1C / Bitrix24 / amoCRM / папки / мессенджеры / API].
- Текущее время цикла, количество касаний, доля ошибок, объем ручной работы: [].

2.5. Целевое состояние процесса (TO BE):

- Один понятный сценарий старта без попытки автоматизировать весь бизнес сразу.
- Автоматизация только тех шагов, которые реально снижают потери времени, ошибки и нагрузку.

- Прозрачные точки контроля: что входит в запуск, что остается на потом, как измеряется результат.
- После запуска у Заказчика остается работающий контур, понятный порядок действий, инструкция и список доступов.

3. Цели этапа, ожидаемый эффект и KPI

3.1. Главная цель этапа: [например: сократить ручную обработку входящих заявок / автоматизировать извлечение данных из документов / разгрузить инженеров от типовых внутренних запросов / ускорить сравнение предложений поставщиков].

3.2. Цели не включают в себя: полную цифровую трансформацию всего процесса, внедрение всех интеграций компании, разработку сложной ERP/CRM с нуля, тяжелую кастомизацию вне описанного периметра, юридически значимые решения без участия человека, а также иные результаты, прямо не указанные в разделе 5 и 6 настоящего ТЗ.

Метрика	Базовое значение	Целевое значение этапа	Как измеряем	Источник данных
Время цикла	[]	[]	[замер до/после]	[CRM / таблица / лог]
Часы ручной работы в месяц	[]	[]	[оценка + факт]	[таблица / отчет]
Доля ошибок / пропусков	[]	[]	[выборка сценариев]	[реестр обращений]
Скорость первого ответа	[]	[]	[лог канала / бот / CRM]	[лог]
Доля автоматически обработанных кейсов	[]	[]	[лог сценариев]	[журнал обработки]
Экономический эффект	[]	[]	[модель расчета]	[таблица эффекта]

Принцип измеримости

Для этапа AIAQ важно фиксировать не только функции, но и ожидаемый эффект. Если у Заказчика нет точных исходных цифр, стороны до запуска согласуют разумную методику замера: на исторических данных, на тестовой выборке, на пилоте или на контрольной неделе.

4. Границы этапа и состав работ

4.1. В рамках настоящего этапа Исполнитель выполняет только следующие работы:

Блок работ	Что входит	Результат на выходе
Анализ и проектирование	Разбор текущего процесса, фиксация точки старта, карты сценариев, ролей, входных данных и ограничений.	Согласованная логика первого этапа и финализированное ТЗ.
Настройка AI-логики	Промпты, правила обработки, классификация, извлечение полей, маршрутизация, генерация черновиков ответов или документов в пределах описанных кейсов.	Рабочая логика обработки по согласованным сценариям.
Интеграции первого этапа	Подключение ограниченного набора каналов и систем, указанных в разделе 7.	Данные передаются по согласованным правилам и формату.
Тестирование и донастройка	Проверка по тестовым сценариям, исправление критических отклонений внутри утвержденного объема.	Система готова к пилоту или запуску.
Запуск и передача	Ввод в эксплуатацию, инструкция, краткое обучение, передача списка доступов и порядка работы.	У Заказчика есть понятный порядок использования результата.

4.2. Работы, не входящие в объем этапа, если иное не указано прямо:

- Разработка нового многоэкранного пользовательского интерфейса с нуля, если в ТЗ не указан отдельный UI/UX-блок.
- Интеграции со всеми внутренними системами Заказчика без отдельного перечня.
- Сбор и разметка больших обучающих датасетов вручную, если это не описано отдельным подпунктом.
- Поддержка неограниченного числа языков, брендов, подразделений, дочерних компаний или филиалов.
- Voice AI, компьютерное зрение, тяжелые on-premise контуры, глубокая кастомная разработка enterprise-уровня, если это не оформлено отдельным этапом.
- Юридическое, бухгалтерское, кадровое или управленческое решение без проверки ответственным сотрудником Заказчика.
- Эксплуатационная поддержка после окончания периода запуска, если SLA не оформлен отдельно.

5. Роли, пользователи и зона ответственности

Роль	Со стороны	Основная ответственность	ФИО / контакт
Заказчик-куратор	Заказчик	Принимает решения по объему, приоритетам, срокам ответов, назначает ответственных, подтверждает приемку.	[]
Бизнес-владелец процесса	Заказчик	Описывает реальный процесс, согласует правила, дает обратную связь по кейсам и данным.	[]
Технический контакт	Заказчик	Выдает доступы, координирует интеграции, помогает с тестовым контуром.	[]
Администратор решения	Заказчик	Получает инструкции, управляет операционной работой после запуска.	[]
Исполнитель	AIAQ / ИП	Проектирование, настройка, интеграция, тестирование, передача и запуск в рамках настоящего ТЗ.	[]

5.1. Заказчик обязан обеспечить своевременное предоставление исходных данных, доступов, тестовых материалов и ответов на вопросы Исполнителя. Просрочка предоставления исходных данных, доступа или обратной связи со стороны Заказчика сдвигает сроки исполнения на соответствующий период задержки.

5.2. Решение по спорным бизнес-правилам, трактовкам документов, статусам, приоритетам, обязательным полям и критериям ручной проверки принимается Заказчиком либо его уполномоченным представителем.

6. Функциональные требования

6.1. Ниже приведена типовая матрица функциональных требований. При адаптации шаблона нужно удалить неиспользуемые строки и оставить только те сценарии, которые реально входят в этап.

№	Функциональное требование	Описание результата	Статус
F1	Прием входящих объектов	Система принимает заявки, сообщения, письма, документы или записи из согласованных каналов: [сайт / Telegram / e-mail / CRM / таблица / папка / API].	[вкл./не вкл.]

№	Функциональное требование	Описание результата	Статус
F2	Нормализация входных данных	Система приводит входные данные к единому формату, удаляет явный шум, фиксирует источник, дату, идентификатор и минимальный набор обязательных полей.	[]
F3	Классификация и маршрутизация	Система определяет тип обращения или документа, категорию, приоритет, ответственный контур и дальнейший маршрут обработки по согласованным правилам.	[]
F4	Извлечение данных из документов	Система извлекает согласованные поля из файлов и документов: [счет, КП, договор, заявка, письмо, анкета, резюме, накладная и т.д.].	[]
F5	Проверка обязательных условий	Система проверяет наличие обязательных полей, вложений, статусов, дублей и формальных ограничений, а при нарушении переводит кейс в нужный статус или на ручную доработку.	[]
F6	Генерация черновика результата	Система формирует черновик ответа, документа, карточки, сводной таблицы или комментария по утвержденному шаблону и роли пользователя.	[]
F7	Работа с базой знаний	Если это входит в проект, система использует согласованный набор регламентов, FAQ, инструкций, шаблонов и внутренних документов в пределах утвержденного контура доступа.	[]
F8	Эскалация на человека	При неуверенности, неполных данных, спорном кейсе или срабатывании бизнес-правила система переводит кейс ответственному сотруднику и фиксирует причину эскалации.	[]

№	Функциональное требование	Описание результата	Статус
F9	Логирование и журнал действий	Фиксируются вход, результат обработки, статус, ключевые параметры, ошибки, дата/время, ответственный и иной минимум, согласованный сторонами.	[]
F10	Уведомления и отчеты	Система отправляет уведомления, формирует отчеты и/или выгрузки по согласованным шаблонам и расписанию.	[]
F11	Администрирование	Определенные пользователи Заказчика получают возможность менять справочники, шаблоны, статусы, FAQ, маршруты или иные параметры в пределах переданного функционала.	[]
F12	Экспорт и передача данных	Результаты обработки передаются в [CRM / таблицу / 1C / Bitrix24 / amoCRM / e-mail / API / папку] в согласованном формате.	[]

6.2. AI-специфика и ограничения использования

- Результаты генеративной модели носят вероятностный характер и должны проверяться человеком в случаях, когда ошибка может повлечь юридические, бухгалтерские, кадровые, финансовые, технические или иные существенные последствия.
- Автоматическое принятие окончательных решений без участия сотрудника допускается только для строго формализованных сценариев и только если это прямо согласовано в настоящем ТЗ.
- Качество результата зависит от полноты и качества исходных данных, регламентов, примеров, базы знаний, правил маршрутизации и тестовой выборки, предоставленных Заказчиком.
- Если модель, API или внешний сервис меняет качество, лимиты, стоимость или политику использования, стороны согласуют разумную донастройку, замену провайдера или изменение архитектуры отдельным согласованием.

7. Интеграции, данные и доступы

Система / источник	Назначение	Метод подключения	Какие данные передаются	Кто дает доступ
[Сайт AIAQ / форма / Tilda / иной сайт]	[получение лида / заявки]	[WebHook / API / e-mail / таблица]	[ФИО / телефон / комментарий / иное]	[]
[Telegram]	[коммуникация / уведомления / бот]	[Bot API / webhook]	[сообщение / ID / статус / вложение]	[]

Система / источник	Назначение	Метод подключения	Какие данные передаются	Кто дает доступ
[CRM / Bitrix24 / amoCRM / 1C]	[создание карточки / обновление статуса / запись результата]	[API / webhook / файл обмена]	[поля карточки / статус / ссылка / сумма / иное]	[]
[Google Sheets / Excel / Airtable / БД]	[лог / справочник / отчет / промежуточное хранилище]	[API / сервисный аккаунт / ручная выгрузка]	[строки таблицы / справочники / логи]	[]
[Папка / e-mail / облако]	[прием документов / выгрузка результатов]	[IMAP / API / папка обмена]	[файлы и метаданные]	[]

7.1. Заказчик предоставляет доступы способом, согласованным сторонами: отдельные сервисные учетные записи, токены, API-ключи, временные пароли, тестовые контуры либо иные безопасные механизмы. Передача доступов в личные аккаунты сотрудников Исполнителя без отдельного согласования не допускается.

7.2. Заказчик определяет, какие категории данных допустимо использовать в проекте, и отмечает их ниже:

- [] Обычные персональные данные
- [] Коммерческая тайна / внутренние регламенты / прайсы / договоры
- [] Финансовые документы
- [] Данные сотрудников
- [] Данные клиентов и контрагентов
- [] Специальные категории персональных данных - НЕ допускаются в проект без отдельного письменного согласования
- [] Биометрические персональные данные - НЕ допускаются в проект без отдельного письменного согласования
- [] Иная чувствительная информация: [].

7.3. Если в проекте обрабатываются персональные данные, стороны дополнительно фиксируют: правовое основание обработки, перечень субъектов, категории данных, цели, сроки хранения, состав операций, роли сторон (оператор / лицо, осуществляющее обработку по поручению), порядок удаления и реагирования на обращения субъектов данных.

7.4. Использование внешних AI/API-провайдеров, а также возможная трансграничная передача данных, допускаются только в объеме, который прямо согласован сторонами в перечне систем и правилах обработки данных. Если Заказчик не согласовал передачу определенных данных во внешний контур, такие данные должны быть исключены, обезличены либо обработаны иным согласованным способом.

7.5. Перечень данных, запрещенных к передаче во внешний AI-контур: [например: паспортные данные, спецкатегории ПД, биометрия, государственная тайна, секреты производства, закрытые финансовые модели, неанонимизированные базы клиентов и т.д.].

Для защиты интересов Исполнителя и Заказчика

В ТЗ лучше прямо перечислять допустимые и недопустимые категории данных, источники, методы передачи и роли сторон. Тогда меньше риска, что в проект автоматически попадут лишние материалы, которые не были согласованы по объему, безопасности и правовому основанию.

8. Информационная безопасность, конфиденциальность и legal-блок

- Стороны соблюдают режим конфиденциальности в отношении документов, данных, переписки, схем, таблиц, промптов, инструкций, исходных файлов и иных материалов проекта в объеме договора и NDA.
- Заказчик самостоятельно определяет, на какие материалы распространяется режим коммерческой тайны, и обязан надлежащим образом обозначить такие материалы и порядок обращения с ними.
- Исполнитель применяет разумные организационные и технические меры защиты в рамках выбранного контура: разграничение доступов, ограничение круга лиц, защита учетных данных, безопасные каналы передачи, журналирование, резервное копирование и иные согласованные меры.
- Если требуется специальный класс защиты, сертифицированные средства, аттестация, локализация, выделенный контур, on-premise или иные усиленные требования, они должны быть прямо перечислены в настоящем ТЗ либо отдельном приложении.
- При обнаружении инцидента, влияющего на сохранность данных или доступность решения, стороны незамедлительно информируют друг друга по каналам: [указать]. Срок реакции и объем действий фиксируются в договоре или SLA.

9. Нефункциональные требования

Категория	Требование
Срок первого этапа	Плановый срок: [7-14] рабочих дней с даты получения предоплаты, доступов и полного комплекта исходных данных.
Производительность	Среднее время обработки одного типового кейса: [] ; целевое время ответа пользователю: [] .
Надежность	Решение должно сохранять корректность логики в пределах утвержденных сценариев и не терять данные при штатной эксплуатации.
Масштабируемость	Возможность расширения на дополнительные каналы, справочники, роли и сценарии оформляется как отдельный этап без переписывания всего контура, если это было предусмотрено архитектурой этапа.
Логирование	Фиксируются ключевые события обработки и ошибки в согласованном формате.
Доступность	Окно доступности решения и допустимые технологические перерывы: [] .

Категория	Требование
Совместимость	Поддерживаемые каналы, браузеры, устройства, версии API и контуры определяются перечнем интеграций данного ТЗ.
Безопасность	Используются только согласованные доступы, каналы передачи, хранилища и правила работы с данными.
Качество результата	Критерии качества определяются тест-кейсами, правилами проверки, допустимым уровнем отклонений и выборкой, указанными в разделе 10.
Документация	По итогам этапа Заказчику передаются инструкции, перечень доступов, порядок запуска и эскалации, а также иные материалы по перечню раздела 11.

10. Тестирование и критерии приемки

10.1. Приемка результата выполняется по тестовым сценариям и артефактам, указанным ниже. Если Заказчик не предоставляет собственную тестовую выборку, приемка может проводиться на согласованной совместно выборке из реальных или обезличенных данных.

Объект приемки	Как проверяем	Критерий приемки	Подтверждение
Логика основного сценария	Демонстрация на тест-кейсах	Сценарий выполняется без критических отклонений в пределах ТЗ.	[демо / протокол]
Интеграции	Тест отправки и приема данных	Данные передаются в нужную систему, формат и статус в согласованных полях.	[скрин / лог / запись]
Извлечение данных из документов	Проверка на тестовой выборке	Достигается согласованный уровень качества на выборке [] документов / кейсов.	[таблица результатов]
Маршрутизация и статусы	Проверка правил	Кейсы попадают в верную категорию, статус и очередность по утвержденной логике.	[лог / реестр]
Эскалация на человека	Проверка пограничных кейсов	Неуверенные или неполные кейсы уходят на ручную обработку по согласованному правилу.	[лог / скрин]
Документация и передача	Проверка комплекта материалов	Заказчик получил инструкцию, перечень доступов, порядок работы и базовый регламент эксплуатации.	[письмо / акт / файл]

10.2. Критическими считаются дефекты, при которых основной согласованный сценарий не может быть выполнен либо результат искажает ключевые поля/статусы/маршруты настолько, что

решение не может использоваться по назначению. Некритические замечания, косметические корректировки, пожелания к будущим улучшениям и новые функции не препятствуют приемке, если основной результат этапа достигнут.

10.3. Срок на проверку результата Заказчиком: [например: 3 рабочих дня] с даты демонстрации или передачи ссылки/доступа. Если в этот срок Заказчик не направил мотивированный перечень замечаний по пунктам ТЗ, этап считается принятым в части фактически переданного результата, если иное не согласовано договором.

11. План работ, сроки и результат этапа

Этап	Содержание	Результат	Срок
1. Старт	Kick-off, фиксация процесса, сбор доступов, данных, регламентов, списка кейсов и ограничений.	Подтвержден входной периметр этапа.	[1-2 р.д.]
2. Проектирование	Финализация логики, правил обработки, схемы данных, форматов статусов и точек контроля.	Согласованная рабочая схема решения.	[1-3 р.д.]
3. Реализация	Настройка сценариев, интеграций, AI-логики и служебных механизмов.	Рабочий контур в тестовой или боевой среде.	[3-7 р.д.]
4. Тесты и донстройка	Проверка на кейсах, исправление критических отклонений внутри утвержденного объема.	Решение готово к запуску.	[1-3 р.д.]
5. Запуск и передача	Демонстрация, инструкция, обучение, передача доступа и порядка эксплуатации.	Этап запущен и передан Заказчику.	[1 р.д.]

11.1. Если Заказчик меняет исходные требования, перечень интеграций, количество сценариев, структуру справочников, перечень документов, роли пользователей, объем тестовой выборки, критерии качества или иные существенные параметры после старта этапа, Исполнитель вправе пересчитать сроки и стоимость либо перенести изменения в следующий этап.

12. Состав передаваемых результатов

- Ссылка, доступ или рабочий контур решения в объеме настоящего ТЗ.
- Описание логики или карта сценариев первого этапа.
- Инструкция по запуску и базовой эксплуатации для Заказчика.
- Перечень интеграций, справочников, шаблонов, статусов и точек ручного контроля.
- Перечень доступов, секретов и сервисных учетных записей по согласованной модели передачи.
- Краткий порядок действий при типовой ошибке, сбое или эскалации.
- Иные файлы и материалы: [указать].

13. Права на результаты, лицензии и ограничения

13.1. Объем прав Заказчика на созданный в проекте результат определяется договором и/или отдельным разделом о правах. Если иное прямо не согласовано, передача права использования результата осуществляется после полной оплаты соответствующего этапа.

13.2. За Исполнителем в любом случае сохраняются права на ранее существовавшие и повторно используемые элементы: шаблоны, библиотеки, коннекторы, внутренние модули, ноу-хау, методы настройки, архитектурные подходы, промпт-паттерны, вспомогательные скрипты, заготовки документов, фреймворки и иные универсальные наработки, не созданные специально и исключительно для Заказчика.

13.3. Если в решении используются сторонние сервисы, API, модели, плагины, библиотеки, облачные продукты или иные компоненты третьих лиц, права и ограничения на их использование определяются лицензиями и правилами соответствующих правообладателей. Исполнитель не передает Заказчику больше прав, чем имеет сам в отношении таких компонентов.

13.4. Заказчик гарантирует, что материалы, переданные Исполнителю для работы, не нарушают права третьих лиц и могут использоваться в рамках проекта на законных основаниях.

14. Поддержка после запуска и развитие

- Период сопровождения запуска в рамках этапа: [например: 5-10 рабочих дней] с даты приемки либо по правилам договора.
- В период сопровождения Исполнитель исправляет критические отклонения, относящиеся к утвержденному объему этапа.
- Новые функции, новые интеграции, новые справочники, расширение количества сценариев и иные доработки оформляются отдельным этапом.
- Долгосрочная поддержка, мониторинг, регламент реакции, часы поддержки, отчетность и расширенный контроль оформляются отдельным SLA.

15. Порядок управления изменениями

15.1. Любое изменение фиксируется в письменной форме и должно содержать минимум: описание изменения, основание, влияние на сроки, влияние на стоимость, влияние на критерии приемки и решение о том, выполняется ли изменение в текущем этапе или переносится в следующий.

15.2. Устные договоренности, комментарии в переписке без явного подтверждения, а также пожелания, не оформленные как изменение, не считаются обязательными к исполнению в рамках текущего этапа.

16. Приложения к ТЗ

- Приложение 1. Карта сценариев и кейсов.
- Приложение 2. Перечень полей, статусов и справочников.
- Приложение 3. Перечень интеграций и точек обмена данными.
- Приложение 4. Перечень допустимых / недопустимых категорий данных.
- Приложение 5. Тестовые сценарии и методика приемки.
- Приложение 6. Порядок передачи доступов и контакты ответственных лиц.
- Приложение 7. Список материалов, переданных Заказчиком Исполнителю.

Финальная проверка перед отправкой клиенту

Перед использованием шаблона удалите лишние блоки, заполните все поля в квадратных скобках, синхронизируйте формулировки с договором и NDA, проверьте перечень данных и прав на результат, а также отдельно согласуйте спорные вопросы: трансграничная передача, режим коммерческой тайны, SLA, объем прав и точную модель приемки.

Подписи сторон

Заказчик	[Наименование / ФИО / должность / подпись / дата]
Исполнитель	[ИП / ФИО / подпись / дата]