

# Поддержка и обновления

Как устроены техническая поддержка и обновления продуктов n7kel: поддержка 24/7, каналы обращения, содержание обращения, порядок выпуска и установки обновлений.

Редакция 1.0 от 11.10.2026. Документ носит информационный характер, описывает типовую поставку и не является публичной офертой. Состав работ и условия фиксируются в договоре.

## 1. Служба поддержки

| ПАРАМЕТР          | ЗНАЧЕНИЕ                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|
| Служба            | Служба поддержки n7kel                                         |
| Телефон           | <a href="tel:+393444697196">+39 344 469 7196</a>               |
| Электронная почта | <a href="mailto:shakleinik@gmail.com">shakleinik@gmail.com</a> |
| Режим работы      | Круглосуточно, 24/7, без выходных и праздников                 |
| Сроки реакции     | Устанавливаются договором для каждого приоритета               |

## 2. Что входит в поддержку

- приём обращений круглосуточно, без выходных;
- консультации пользователей и администраторов заказчика по работе с платформой;
- разбор нестандартных ситуаций: камера не в сети, аналитический блок n7kel без связи, нет данных кассы или интеграции, ошибка проверки целостности, ложные срабатывания;
- подстройка порогов, зон и правил постов по согласованию с заказчиком;
- новые версии программного обеспечения и ИИ n7kel, исправления ошибок;
- дообучение ИИ n7kel под новые задачи — по отдельному соглашению;
- помощь при независимой проверке пакета доказательств;
- консультации по подключению кассовой системы и внешних систем.

Точный перечень услуг, сроки реакции и порядок эскалации фиксируются в договоре поддержки.

### 3. Классификация обращений

Типовая классификация; окончательная и сроки реакции для каждого приоритета фиксируются в договоре. Обращения всех приоритетов принимаются 24/7.

| ПРИОРИТЕТ   | ПРИМЕРЫ СИТУАЦИЙ                                                            | СРОК РЕАКЦИИ |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Критический | Платформа на объекте не работает; ошибка проверки целостности доказательств | По договору  |
| Высокий     | Не работает часть камер или модуль «Касса АЗС»; не доставляются оповещения  | По договору  |
| Обычный     | Вопросы по работе, настройке, отчётам; плановые изменения                   | По договору  |

### 4. Содержание обращения

4.1. В обращении укажите:

- наименование организации и объекта, название блока n7kel или камеры;
- время возникновения ситуации с часовым поясом;
- раздел интерфейса, описание ситуации и текст сообщения;
- предпринятые действия и их результат;
- при ошибке целостности — отчёт о проверке.

4.2. Кадры и видеофрагменты являются персональными данными: не прикладывайте их к обращению без необходимости. При необходимости они передаются по согласованию со службой поддержки защищённым каналом.

4.3. Специалисты n7kel получают доступ к данным заказчика только в рамках его запроса. Каждый такой доступ записывается в журнал действий заказчика и доступен его администратору и аудитору. В автономном варианте доступ к оборудованию предоставляется только по решению заказчика.

### 5. Обновления

5.1. Каждое обновление перед выпуском проверяется на фиксированных контрольных наборах данных. По решению заказчика в проверку включается контрольный набор его объекта — на условиях соглашения о конфиденциальности и поручения на обработку данных; без такого решения записи объекта у поставщика не хранятся. Обновление не выпускается, если ложных срабатываний стало больше.

5.2. Обновления подписаны. Перед установкой проверяются подпись и контрольная сумма; понижение версии запрещено; при сбое новой версии выполняется автоматический откат на предыдущую.

| ВАРИАНТ ПОСТАВКИ | КАК ДОСТАВЛЯЕТСЯ ОБНОВЛЕНИЕ                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автономный       | Файлом выпуска в рамках ежегодной поддержки; устанавливается специалистом n7kel или администратором заказчика по инструкции |
| Гибридный        | Автоматически с сервера платформы; устанавливается в согласованное окно обслуживания                                        |

5.3. На перезапуск при обновлении уходит до 30 секунд, в течение которых камеры не анализируются. Окно обслуживания согласуется с графиком смен.

5.4. Если ежегодную поддержку бессрочной лицензии не продлевать, установленная версия продолжает работать; новые версии и исправления не поступают.

## 6. Рекомендации заказчику

- назначить ответственного за платформу — администратора организации;
- своевременно разбирать нарушения и отмечать ложные срабатывания: это основа подстройки на объекте;
- не изменять пороги, состав СИЗ и параметры сверки без согласования с инженером внедрения;
- хранить ключи доступа внешних систем в надёжном месте и немедленно отзывать скомпрометированные;
- не открывать доступ к блоку n7kel из интернета;
- снимать юридическое удержание после завершения разбирательства.