

Шаблон технического задания: смета по этапам и приёмка по результату

Первая половина листа сверяет коммерческое предложение: если интеграции не выделены отдельной строкой, это первый вопрос подрядчику. Вторая половина не даёт подписать акт за факт запуска.

1. Смета по этапам

Этап	Доля по модели	Часы у вас	Сумма
Сценарий и разметка базы знаний	13-27%		
Разработка: промпты, логика, отказы	34-45%		
Интеграции с вашими системами	24-30%		
Тестирование на реальных диалогах	16-18%		
Запуск, доступы, обучение людей	5-9%		

Ориентиры модели (ставка 3 500 Р/час, не прайс)
Ответы по базе знаний: 88 часов, 308 000 Р, поддержка 3 850 Р в месяц
Агент с CRM: 246 часов, 861 000 Р, поддержка 10 762 Р в месяц
Агент с действиями: 464 часов, 1 624 000 Р, поддержка 20 300 Р в месяц

2. Приёмка: девять пунктов до подписания акта

- ☐ 1. Сто реальных диалогов прогнаны через агента, ответы прочитаны глазами
- ☐ 2. Доля правильных ответов посчитана и записана числом, а не оценкой
- ☐ 3. На вопрос вне базы агент говорит «не знаю» и зовёт человека
- ☐ 4. Эскалация на оператора работает и сохраняет историю диалога
- ☐ 5. Действия в системах проверены в самой CRM, а не в отчёте агента
- ☐ 6. Отказ чужого API не роняет диалог: клиент получает внятный ответ
- ☐ 7. Есть набор из 30 эталонных вопросов для проверки после обновления модели
- ☐ 8. Логи и выгрузка диалогов доступны заказчику
- ☐ 9. Описано, что уходит во внешнюю модель и где хранятся диалоги

3. Три строки, которые просятся в договор

- целевая доля правильных ответов на реальных диалогах заказчика
- срок реакции на ухудшение качества после обновления модели
- право выгрузить все диалоги и логи в машиночитаемом виде