

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

SLA по обработке тревожных обращений

к Договору № ____ о подключении охрannого агентства к цифровой платформе QOR

г. _____

« ____ » _____ 2026 года

ТОО «QOR.KZ», БИН 260440024350, в лице первого руководителя Левина Игоря Александровича, действующего на основании Устава, далее — «Оператор», с одной стороны, и

_____, БИН/ИИН _____, в лице _____, действующего на основании _____, далее — «Охранное агентство», с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», утвердили настоящее Приложение №1 — SLA по обработке тревожных обращений.

1. Общие положения

1.1. Настоящий SLA определяет целевые показатели, правила, сроки, статусы, порядок контроля качества и ответственность Охранного агентства при обработке тревожных обращений, поступающих через цифровую платформу QOR.

1.2. Настоящий SLA является неотъемлемой частью Договора № ____ о подключении охрannого агентства к цифровой платформе QOR.

1.3. SLA применяется ко всем тревожным обращениям, переданным Охранному агентству через QOR, если иное не предусмотрено отдельным соглашением Сторон, корпоративным договором, условиями конкретного объекта или индивидуальным регламентом.

1.4. Оператор отвечает за цифровую фиксацию, передачу тревожного обращения и отображение статусов в пределах технических возможностей платформы.

1.5. Охранное агентство отвечает за принятие тревожного обращения, назначение ответственных лиц, направление ГБР, обновление статусов, действия персонала, физическое реагирование и отчётность.

1.6. Настоящий SLA не является гарантией предотвращения вреда, преступления, ущерба или иных последствий. SLA фиксирует целевой порядок обработки обращения и контроль качества взаимодействия между Сторонами.

2. Термины и определения

2.1. SLA — соглашение об уровне сервиса, определяющее целевые показатели обработки тревожных обращений.

2.2. Тревожное обращение — сигнал, заявка, сообщение, нажатие тревожной кнопки, автоматическое событие или иное обращение, созданное в QOR и переданное Охранному агентству.

2.3. Время передачи обращения — дата и время фиксации передачи тревожного обращения Охранному агентству в QOR.

2.4. Время принятия обращения — дата и время, когда Охранное агентство подтвердило принятие обращения в работу.

2.5. Время назначения экипажа — дата и время, когда Охранное агентство назначило ГБР или ответственное лицо.

2.6. Время выезда — дата и время, когда ГБР отметила начало движения к объекту или месту обращения.

2.7. Время прибытия — дата и время, когда ГБР отметила прибытие на объект или в зону обращения.

2.8. Время закрытия — дата и время, когда обращение было закрыто в QOR.

2.9. ГБР — группа быстрого реагирования Охранного агентства.

2.10. Зона покрытия — территория, объект, адрес, район, город или иной согласованный участок, где Охранное агентство принимает обращения и осуществляет реагирование.

2.11. Критическая задержка — нарушение целевого времени обработки обращения, создающее риск для Пользователя, объекта, Оператора или качества сервиса.

2.12. Объективная причина задержки — обстоятельство, не зависящее от Охранного агентства и влияющее на срок обработки обращения.

3. Категории тревожных обращений

3.1. Тревожные обращения могут делиться на категории:

- личная тревога;
- тревога по объекту;
- тревога вне объекта;
- тревога по адресу проживания;
- тревога по корпоративному объекту;
- подозрение на проникновение;
- конфликт;
- подозрение на преследование;

угроза имуществу;
техническая тревога;
тестовая тревога;
ложная тревога;
иные категории, доступные в QOR.

3.2. Для каждой категории может применяться отдельный порядок обработки, если это предусмотрено настройками QOR, договором, корпоративным регламентом или отдельным приложением.

3.3. Если категория обращения не определена, обращение обрабатывается как стандартная тревога.

3.4. При наличии признаков повышенного риска Охранное агентство обязано обработать обращение с повышенным приоритетом независимо от выбранной категории.

4. Приоритеты тревожных обращений

4.1. В QOR могут применяться следующие приоритеты тревожных обращений:

P1 — высокий приоритет;
P2 — стандартный приоритет;
P3 — низкий приоритет;
P4 — тестовое или техническое событие.

4.2. P1 применяется при признаках непосредственной угрозы Пользователю, объекту, имуществу, сотрудникам, посетителям или третьим лицам.

4.3. P2 применяется при стандартных тревожных обращениях, требующих обработки и возможного реагирования.

4.4. P3 применяется при обращениях, требующих проверки, уточнения или наблюдения без признаков немедленной угрозы.

4.5. P4 применяется при тестовых событиях, технических проверках и иных обращениях, не требующих фактического реагирования, если это заранее согласовано.

4.6. Приоритет может определяться автоматически системой QOR, оператором, диспетчером, корпоративным регламентом или Охранным агентством.

4.7. Охранное агентство не вправе самостоятельно снижать приоритет обращения без фиксации причины в QOR.

5. Целевые показатели времени обработки

5.1. Если иное не установлено отдельным регламентом, Стороны применяют следующие целевые показатели:

Этап обработки	Целевой показатель
Принятие тревожного обращения Охранным агентством	до 60 секунд
Назначение ответственного лица или ГБР	до 3 минут
Обновление первого рабочего статуса после принятия	до 3 минут
Выезд ГБР после принятия решения о реагировании	до 5 минут
Обновление статуса при каждом ключевом действии	до 2 минут после события
Закрытие обращения после завершения действий	до 10 минут
Предоставление пояснения по спорному событию	до 2 рабочих дней
Предоставление отчёта по жалобе	до 3 рабочих дней

5.2. Ориентировочное время прибытия ГБР определяется отдельно по зонам покрытия:

Зона Ориентировочное время прибытия

Центральная зона города до ____ минут
Стандартная городская зона до ____ минут
Удалённая городская зона до ____ минут
Пригородная зона до ____ минут
Индивидуальный объект по отдельному регламенту

5.3. Ориентировочное время прибытия не является абсолютной гарантией и зависит от дорожной ситуации, погоды, доступности экипажа, состояния связи, точности адреса, действий третьих лиц и иных факторов.

5.4. Охранное агентство обязано фиксировать причину отклонения от целевых показателей, если нарушение связано с объективными обстоятельствами.

5.5. Если отдельный корпоративный клиент, ЖК, БЦ, предприятие или объект требует иных показателей, они фиксируются в отдельном приложении к Договору.

6. Порядок принятия тревожного обращения

6.1. После получения тревожного обращения Охранное агентство обязано проверить карточку события в QOR.

6.2. Охранное агентство обязано принять обращение в работу либо обоснованно отклонить его.

6.3. Принятие обращения означает, что Охранное агентство начало обработку события и несёт ответственность за дальнейшие действия в пределах своей зоны ответственности.

6.4. Отклонение обращения допускается только при наличии объективной причины:

обращение вне зоны покрытия;
объект не обслуживается Охранным агентством;
нет доступной ГБР;
техническая невозможность принять обращение;
недостаточность данных для реагирования;
обращение дублирует уже активное событие;
обращение признано тестовым;
иное основание, согласованное с Оператором.

6.5. При отклонении обращения Охранное агентство обязано указать причину в QOR.

6.6. Необоснованное отклонение обращения считается нарушением SLA.

7. Назначение ГБР

7.1. После принятия обращения Охранное агентство определяет необходимость направления ГБР.

7.2. При наличии оснований для выезда Охранное агентство назначает ГБР и фиксирует назначение в QOR.

7.3. В карточке обращения должны быть отражены:

факт назначения ГБР;
время назначения;
статус выезда;
комментарий при необходимости;
причина отказа от выезда, если выезд не осуществляется.

7.4. Если ГБР не направляется, Охранное агентство обязано указать причину:

обращение отменено Пользователем;
ложная тревога;
отсутствует основание для выезда;
обращение передано другой службе;
объект вне зоны обслуживания;
нет доступной группы;
техническая невозможность;
иное основание.

7.5. Отсутствие отметки о назначении или отказе от назначения ГБР считается нарушением порядка обработки.

8. Обновление статусов

8.1. Охранное агентство обязано своевременно обновлять статусы обращения в QOR.

8.2. Базовые статусы:

создано;
принято;
передано экипажу;
в пути;
на месте;
в обработке;
решено;
закрыто;
отменено;
ложная тревога;
ошибка обработки.

8.3. Статус «принято» устанавливается после подтверждения Охранным агентством принятия обращения в работу.

8.4. Статус «передано экипажу» устанавливается после назначения ГБР или ответственного лица.

8.5. Статус «в пути» устанавливается после начала движения ГБР к объекту или месту обращения.

8.6. Статус «на месте» устанавливается после прибытия ГБР.

8.7. Статус «в обработке» устанавливается, если по обращению выполняются действия на месте или проводится проверка.

8.8. Статус «решено» устанавливается после выполнения основных действий по обращению.

8.9. Статус «закрыто» устанавливается после завершения обработки обращения и внесения необходимой информации.

8.10. Статус «отменено» устанавливается при отмене обращения Пользователем, Оператором, Охранным агентством или по иной зафиксированной причине.

8.11. Статус «ложная тревога» устанавливается только при наличии основания и комментария.

8.12. Закрытие обращения без комментария допускается только для стандартных событий, где комментарий не требуется настройками QOR.

8.13. По обращениям Р1 комментарий при закрытии обязателен.

9. Комментарии и фиксация причин

9.1. Охранное агентство обязано вносить комментарии в следующих случаях:

отказ от принятия обращения;
отмена обращения;
задержка принятия;
задержка выезда;
задержка прибытия;
отсутствие ГБР;
обращение вне зоны покрытия;
ложная тревога;
невозможность связаться с Пользователем;
неверный адрес;
неточная геолокация;
конфликтная ситуация;
жалоба Пользователя;
спорное событие;
закрытие обращения Р1.

9.2. Комментарий должен быть конкретным и отражать фактическую причину действия.

9.3. Запрещается указывать формальные, недостоверные или вводящие в заблуждение комментарии.

9.4. Комментарии в QOR могут использоваться для отчётности, анализа качества, рассмотрения жалоб, претензионной работы и разрешения споров.

10. Связь с Пользователем

10.1. Охранное агентство вправе связаться с Пользователем, если это необходимо для обработки обращения.

10.2. Связь с Пользователем может осуществляться через:

телефонный звонок;
сообщение;
чат в приложении, если доступен;
оператора QOR;
диспетчера;
иной согласованный канал.

10.3. При связи с Пользователем сотрудники Охранного агентства обязаны:

представиться;
сообщить наименование Охранного агентства;
уточнить адрес или местоположение;
уточнить обстоятельства события;
не раскрывать лишнюю информацию третьим лицам;
соблюдать корректный деловой стиль общения.

10.4. Если Пользователь не отвечает, Охранное агентство фиксирует это в QOR.

10.5. Отсутствие связи с Пользователем не является автоматическим основанием для закрытия обращения, если имеются признаки реального риска.

11. Взаимодействие с доверенными лицами

11.1. Если данные доверенного лица переданы в карточке обращения и соответствующая функция доступна, Охранное агентство вправе использовать такой контакт только для обработки конкретного обращения.

11.2. Охранное агентство не вправе использовать контакты доверенных лиц для рекламы, продаж, самостоятельного продвижения услуг или иных целей.

11.3. При связи с доверенным лицом Охранное агентство обязано соблюдать конфиденциальность и передавать только необходимую информацию.

11.4. Факт связи с доверенным лицом может фиксироваться в QOR.

12. Взаимодействие с объектом и корпоративным клиентом

12.1. Если тревожное обращение связано с объектом, корпоративным клиентом, ЖК, БЦ, предприятием или иной организацией, Охранное агентство действует с учётом объектового регламента.

12.2. Объектовый регламент может содержать:

контакты ответственных лиц;
точки входа;
правила допуска;
парковку;
посты охраны;
порядок связи с администратором;
порядок вызова полиции, скорой помощи или иных служб;
запретные зоны;
режим работы объекта;
иные условия.

12.3. Если объектовый регламент отсутствует или неполный, Охранное агентство действует по своему стандартному регламенту и фиксирует ограничения в QOR.

12.4. Охранное агентство обязано уведомлять Оператора о недостаточности данных по объекту, если это влияет на качество реагирования.

13. Причины задержек

13.1. К объективным причинам задержек могут относиться:

дорожная ситуация;
погодные условия;
ДТП;
перекрытие дорог;
массовые мероприятия;
отсутствие связи;
неточная геолокация;
неверный адрес;
закрытая территория;
отсутствие доступа на объект;
агрессивные действия третьих лиц;
действия государственных органов;
форс-мажор;
технические сбои QOR;
технические сбои связи;
одновременная высокая нагрузка на ГБР;
иные обстоятельства вне контроля Охранного агентства.

13.2. Охранное агентство обязано фиксировать причину задержки в QOR.

13.3. Если задержка вызвана внутренними причинами Охранного агентства, такая задержка считается нарушением SLA.

13.4. Внутренними причинами считаются:

отсутствие контроля входящих обращений;
недостаточная готовность ГБР;
ошибка диспетчера;
ошибка сотрудника;
необновление статусов;
несвоевременное назначение экипажа;
неактуальная зона покрытия;
недостоверные данные о доступности;
иные обстоятельства, находящиеся в зоне контроля Охранного агентства.

14. Ложные тревоги

14.1. При выявлении признаков ложной тревоги Охранное агентство фиксирует соответствующий статус в QOR.

14.2. Ложной тревогой может считаться:

ошибочное нажатие;
тест без согласования;
розыгрыш;
отсутствие признаков события;
недостоверные данные Пользователя;

отмена без подтверждённых оснований;
дублирующее обращение;
иное событие, признанное ложным по итогам проверки.

14.3. Охранное агентство обязано указать причину признания обращения ложным.

14.4. Если по ложной тревоге был выезд ГБР, Охранное агентство фиксирует факт выезда, время, маршрутные статусы и основание для закрытия.

14.5. Компенсация расходов по ложным тревогам определяется финансовыми условиями Договора или отдельным приложением.

15. Тестовые тревоги

15.1. Тестовая тревога проводится только по предварительному согласованию Сторон.

15.2. Тестовая тревога должна быть обозначена в QOR как тестовая, если такая возможность доступна.

15.3. В рамках тестовой тревоги проверяются:

получение обращения;
принятие обращения;
назначение ответственного лица;
обновление статусов;
уведомления;
передача данных;
взаимодействие операторов;
готовность ГБР;
закрытие обращения;
отчётность.

15.4. По итогам тестовой тревоги Стороны фиксируют результат.

15.5. Несогласованная тестовая тревога может быть признана ложной тревогой.

16. Отчётность по обращениям

16.1. Оператор вправе формировать отчёты по обращениям на основании данных QOR.

16.2. Отчёт может включать:

количество переданных обращений;
количество принятых обращений;
количество отклонённых обращений;
количество выездов;
количество ложных тревог;

количество тестовых тревог;
среднее время принятия;
среднее время назначения ГБР;
среднее время выезда;
среднее время прибытия;
среднее время закрытия;
количество нарушений SLA;
причины задержек;
жалобы Пользователей;
спорные события;
иные показатели.

16.3. Охранное агентство обязано сверять отчёт и направлять возражения в срок, предусмотренный Договором.

16.4. Если Охранное агентство не направило возражения в установленный срок, отчёт считается согласованным.

17. Контроль качества

17.1. Оператор вправе контролировать качество обработки тревожных обращений Охранным агентством.

17.2. Контроль качества может включать:

анализ статусов;
анализ времени реакции;
анализ жалоб;
анализ ложных тревог;
выборочную проверку обращений;
проверку комментариев;
проверку закрытых событий;
проверку доступности Охранного агентства;
проведение тестовых тревог;
опрос Пользователей;
рейтингование партнёров.

17.3. Охранное агентство обязано предоставлять пояснения по запросу Оператора.

17.4. При выявлении нарушений Оператор вправе требовать план корректирующих действий.

17.5. План корректирующих действий может включать:

обучение сотрудников;
замену ответственного лица;
обновление регламента;
корректировку зон покрытия;

дополнительные тесты;
техническую настройку;
усиление контроля статусов;
иные меры.

18. Нарушения SLA

18.1. Нарушением SLA считается:

непринятие обращения в установленный срок;
необоснованное отклонение обращения;
отсутствие назначения ответственного лица или ГБР;
отсутствие обновления статусов;
несвоевременное обновление статусов;
закрытие обращения без фактической обработки;
отсутствие комментария при обязательном комментарии;
непредоставление пояснений по спорному событию;
несоблюдение объектового регламента;
нарушение конфиденциальности;
использование данных Пользователя вне цели обращения;
иное нарушение Договора, настоящего SLA или регламентов QOR.

18.2. Нарушение не признаётся нарушением SLA, если Охранное агентство докажет наличие объективной причины и своевременно зафиксирует её в QOR.

18.3. Систематическим нарушением считается повторение одного и того же нарушения более ____ раз за расчётный период либо наличие более ____ нарушений любого типа за расчётный период.

19. Санкции за нарушение SLA

19.1. При нарушении SLA Оператор вправе применить одну или несколько мер:

предупреждение;
письменное требование устранить нарушение;
запрос плана корректирующих действий;
временное ограничение передачи обращений;
отключение отдельной зоны покрытия;
снижение приоритета Охранного агентства в маршрутизации;
исключение из обработки отдельных типов обращений;
удержание части вознаграждения, если это предусмотрено финансовыми условиями;
штраф, если он предусмотрен отдельным приложением;
расторжение Договора;
иные меры, предусмотренные Договором.

19.2. Размер удержаний и штрафов, если они применяются, определяется Приложением № ____ к Договору.

19.3. Применение санкций не освобождает Охранное агентство от обязанности устранить нарушение и возместить причинённый ущерб.

20. Показатели для оценки работы Охранного агентства

20.1. Для оценки качества работы Охранного агентства могут использоваться следующие показатели:

- процент принятых обращений;
- процент отклонённых обращений;
- среднее время принятия;
- среднее время назначения ГБР;
- среднее время выезда;
- среднее время прибытия;
- среднее время закрытия;
- количество нарушений SLA;
- количество жалоб;
- количество подтверждённых жалоб;
- количество ложных тревог;
- качество комментариев;
- актуальность зон покрытия;
- доступность ответственных лиц;
- дисциплина обновления статусов.

20.2. Оператор вправе использовать показатели качества для маршрутизации обращений между несколькими охранными агентствами.

20.3. Охранное агентство понимает, что низкие показатели качества могут привести к снижению количества передаваемых обращений.

21. Спорные обращения

21.1. Спорным считается обращение, по которому имеются разногласия между Пользователем, Оператором, Охранным агентством, корпоративным клиентом или иным участником.

21.2. При спорном обращении анализируются:

- логи QOR;
- время передачи обращения;
- время принятия;
- статусы;
- комментарии;
- данные геолокации;
- данные связи;
- отчёт Охранного агентства;
- жалоба Пользователя;
- материалы корпоративного клиента;

иные сведения.

21.3. Охранное агентство обязано предоставить пояснения и подтверждающие материалы в течение ____ рабочих дней с даты запроса Оператора.

21.4. До завершения проверки Оператор вправе временно исключить спорное событие из расчётов, если оно влияет на оплату, удержания или рейтинг.

22. Минимальные требования к готовности Охранного агентства

22.1. Охранное агентство обязано поддерживать готовность к обработке обращений в согласованные периоды.

22.2. Минимальные требования:

назначенное ответственное лицо;
актуальные контакты;
доступ к QOR;
работающие учётные записи;
обученные сотрудники;
актуальные зоны покрытия;
наличие дежурного канала связи;
готовность ГБР в заявленные периоды;
контроль входящих тревожных обращений;
соблюдение правил информационной безопасности.

22.3. Охранное агентство обязано немедленно уведомить Оператора, если не может принимать обращения.

22.4. Неуведомление Оператора о недоступности считается нарушением SLA.

23. Порядок временной недоступности

23.1. Если Охранное агентство временно не может принимать обращения, оно обязано заранее уведомить Оператора.

23.2. В уведомлении указываются:

причина недоступности;
период недоступности;
затронутые зоны покрытия;
затронутые объекты;
ответственное лицо;
план восстановления доступности.

23.3. Оператор вправе временно перенаправить обращения другим партнёрам.

23.4. Если недоступность возникла внезапно, Охранное агентство обязано уведомить Оператора незамедлительно после выявления обстоятельств.

24. Обучение сотрудников

24.1. Охранное агентство обязано обеспечить обучение сотрудников, работающих с QOR.

24.2. Обучение должно охватывать:

- приём тревожных обращений;
- работу со статусами;
- работу с карточкой обращения;
- работу с геолокацией;
- конфиденциальность;
- персональные данные;
- правила общения с Пользователем;
- порядок закрытия обращения;
- работу с ложными тревогами;
- работу с тестовыми тревогами;
- объектовые регламенты.

24.3. Оператор вправе предоставить инструкции, обучающие материалы или провести вводный инструктаж.

24.4. Допуск необученных сотрудников к обработке обращений является риском Охранного агентства.

25. Персональные данные и конфиденциальность

25.1. При обработке тревожных обращений Охранное агентство получает доступ к персональным данным Пользователей.

25.2. Охранное агентство обязано:

- использовать данные только для обработки конкретного обращения;
- не копировать данные без необходимости;
- не передавать данные третьим лицам без законного основания;
- не использовать данные для рекламы;
- не использовать данные для самостоятельных продаж;
- не хранить данные дольше необходимого срока;
- ограничить доступ к данным уполномоченными сотрудниками;
- сообщать Оператору об инцидентах безопасности.

25.3. Нарушение режима персональных данных считается существенным нарушением SLA и Договора.

26. Закрытие тревожного обращения

- 26.1. Обращение закрывается после завершения всех необходимых действий.
- 26.2. При закрытии обращения Охранное агентство обязано указать итоговый статус.
- 26.3. В зависимости от события может потребоваться итоговый комментарий.
- 26.4. Обращение не должно закрываться, если:
- ГБР ещё в пути;
 - ситуация не проверена;
 - Пользователь не получил необходимую связь, если связь предусмотрена сценарием;
 - нет данных о результате;
 - не внесены обязательные статусы;
 - есть активный риск;
 - обращение требует передачи Оператору или корпоративному клиенту.
- 26.5. Закрытие без фактического завершения обработки является нарушением SLA.

27. Изменение SLA

- 27.1. Оператор вправе инициировать изменение SLA при изменении платформы, тарифов, зон покрытия, требований корпоративных клиентов, законодательства или операционной модели QOR.
- 27.2. Изменение SLA оформляется дополнительным соглашением, новой редакцией приложения или электронным подтверждением Сторон.
- 27.3. Если Охранное агентство продолжает принимать обращения после вступления новой редакции SLA в силу, оно считается согласившимся с новой редакцией, если такой порядок прямо предусмотрен Договором или дополнительным соглашением.

28. Срок действия SLA

- 28.1. Настоящий SLA вступает в силу с даты подписания Сторонами либо с даты начала передачи тревожных обращений Охранному агентству.
- 28.2. SLA действует в течение срока действия Договора.
- 28.3. Прекращение Договора прекращает действие SLA, кроме положений о конфиденциальности, персональных данных, отчётности, спорных обращениях и ответственности за ранее возникшие нарушения.

29. Подписи Сторон

Оператор

ТОО «QOR.KZ»

БИН: 260440024350

Первый руководитель: Левин Игорь Александрович

Юридический адрес: M06F3A4, Карагандинская область, город Караганда, район имени Казыбек Би, пр. Бухар Жырау, ст-е 49/6

Телефон: +7 775 462 48 71

Email: _____

Сайт: _____

Подпись: _____

М.П.

Охранное агентство

Наименование: _____

БИН/ИИН: _____

Руководитель: _____

Юридический адрес: _____

Телефон: _____

Email: _____

Лицензия/разрешение: _____

Подпись: _____

М.П.