

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Матрица ответственности

QOR / Охранное агентство / Пользователь

к Договору № ____ о подключении охранного 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 №2 — Матрица ответственности QOR / Охранное агентство / Пользователь.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Матрица ответственности определяет распределение зон ответственности между Оператором, Охранным агентством и Пользователем при использовании цифровой платформы QOR, создании тревожных обращений, передаче данных, обработке событий, физическом реагировании, закрытии обращений, рассмотрении жалоб и разрешении спорных ситуаций.

1.2. Настоящая Матрица является неотъемлемой частью Договора № ____ о подключении охранного агентства к цифровой платформе QOR.

1.3. Матрица применяется совместно с Договором, SLA, Публичной офертой, Пользовательским соглашением, Политикой конфиденциальности, Правилами использования тревожной кнопки, Согласием на обработку персональных данных, Согласием на обработку геолокации и иными документами QOR.

1.4. Цель Матрицы — юридически и операционно разграничить ответственность между участниками процесса, исключить смешение ролей и определить порядок действий при тревожных обращениях.

1.5. Оператор является владельцем и оператором цифровой платформы QOR.

1.6. Охранное агентство является самостоятельным исполнителем охранных услуг и физического реагирования.

1.7. Пользователь является лицом, использующим платформу QOR, создающим тревожные обращения, предоставляющим данные и принимающим условия документов QOR.

1.8. QOR не является государственной экстренной службой, органом внутренних дел, службой 102, службой 112, скорой медицинской помощью, пожарной службой или иной государственной структурой.

1.9. При прямой угрозе жизни, здоровью, имуществу или общественной безопасности Пользователь обязан самостоятельно обращаться в государственные экстренные службы по официальным номерам.

2. Термины и определения

2.1. QOR — цифровая платформа оперативной помощи и поддержки, включающая мобильное приложение, веб-интерфейсы, личные кабинеты, тревожную кнопку, систему обработки обращений, уведомления, S-OMS, API-интеграции и иные цифровые инструменты.

2.2. Оператор — ТОО «QOR.KZ», обеспечивающее работу платформы QOR.

2.3. Охранное агентство — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, подключённые к QOR и оказывающие охранные услуги самостоятельно в пределах договора, лицензии, зоны покрытия и собственных регламентов.

2.4. Пользователь — физическое лицо, использующее QOR.

2.5. Тревожное обращение — сигнал, заявка, сообщение, нажатие тревожной кнопки, автоматическое событие или иное обращение, созданное через QOR.

2.6. ГБР — группа быстрого реагирования Охранного агентства.

2.7. Объект — квартира, дом, офис, жилой комплекс, бизнес-центр, предприятие, торговая точка, территория, помещение или иной адрес, подключённый к QOR.

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

2.9. Инцидент — событие, созданное в QOR на основании тревожного обращения, действия Пользователя, оператора, диспетчера, устройства, API или иного источника.

2.10. Ложная тревога — обращение, созданное без фактического основания, ошибочно, недобросовестно, в тестовом режиме без согласования либо с нарушением правил QOR.

3. Базовое распределение ответственности

3.1. Оператор отвечает за цифровую платформу QOR, её техническую работу, приём, фиксацию, маршрутизацию и передачу тревожных обращений в пределах технических возможностей платформы.

3.2. Охранное агентство отвечает за физическое реагирование, действия персонала, действия ГБР, соблюдение лицензии, соблюдение своих внутренних регламентов, обновление статусов и качество оказания охранных услуг.

3.3. Пользователь отвечает за достоверность предоставленных данных, корректное использование тревожной кнопки, актуальность адресов, контактов, настроек устройства, разрешений приложения, геолокации и добросовестное использование QOR.

3.4. Оператор не несёт ответственность за действия или бездействие Охранного агентства, его сотрудников, ГБР, подрядчиков и представителей.

3.5. Охранное агентство не несёт ответственность за технические сбои платформы QOR, если такие сбои не вызваны действиями Охранного агентства.

3.6. Пользователь несёт ответственность за последствия, вызванные предоставлением недостоверных данных, отключением геолокации, отключением уведомлений, передачей аккаунта третьим лицам или созданием ложного тревожного обращения.

4. Ответственность за регистрацию и данные Пользователя

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
---------	---------------------------	-------------------------------------

Регистрация аккаунта	Обеспечить техническую возможность регистрации	Не участвует, если иное не предусмотрено договором
		Предоставить достоверные данные

Подтверждение номера телефона	Обеспечить техническую отправку кода при наличии подключённого сервиса	Не отвечает
		Использовать принадлежащий ему номер телефона

Указание ФИО	Хранить и обрабатывать данные в рамках документов QOR	
	Использовать данные только для обработки обращения	Указать достоверные данные

Указание адреса	Предоставить интерфейс для добавления адреса	
	Использовать адрес при реагировании	Указать точный адрес, подъезд, этаж, ориентиры

Актуальность данных	Обеспечить возможность изменения данных	Сообщать
	Оператору о выявленных ошибках при реагировании	Своевременно обновлять данные

Данные доверенных лиц	Обработать данные в рамках согласия Пользователя	
	Использовать только при конкретном обращении	Получить согласие доверенных лиц

Корпоративная привязка	Обеспечить техническую привязку к корпоративному клиенту	
	Использовать в пределах обращения	Проверить корректность привязки, если она влияет на обслуживание

5. Ответственность за персональные данные

Процесс	Ответственность Оператора Ответственность Пользователя	Ответственность Охранного агентства
Сбор персональных данных документов QOR	Осуществлять сбор на основании согласий и Не осуществлять сбор напрямую без основания данные добровольно и достоверно	Предоставлять
Хранение персональных данных в QOR	Обеспечить хранение и защиту в зоне контроля Оператора Не отвечает за хранение в системах Оператора	Соблюдать безопасность своего аккаунта
Доступ к данным	Настроить ролевой доступ уполномоченным сотрудникам Не передавать аккаунт третьим лицам	Ограничить доступ только
Передача данных при тревоге	Передавать данные в необходимом объеме	Понимать
Использовать данные только для обработки обращения	Понимать необходимость передачи данных при тревоге	
Утечка данных в зоне Оператора	Несёт ответственность при наличии вины Не отвечает, если не участвовало	Не отвечает
Утечка данных в зоне Охранного агентства	Не отвечает, если утечка произошла после корректной передачи агентству и системы Не отвечает	Несёт ответственность за своих сотрудников
Незаконная передача данных третьих лиц Пользователем	Не отвечает за отсутствие согласия третьего лица, если не знал об этом	Несёт ответственность за наличие согласия третьего лица

6. Ответственность за геолокацию

Процесс	Ответственность Оператора Ответственность Пользователя	Ответственность Охранного агентства
Запрос доступа к геолокации	Обеспечить технический запрос разрешения Не отвечает Разрешить или запретить доступ на устройстве	
Получение координат	Обрабатывать координаты в рамках технических возможностей Использовать полученные координаты для реагирования	
Обеспечить включённую геолокацию при необходимости		
Точность геолокации	Не гарантирует абсолютную точность погрешность при реагировании Понимает технические ограничения GPS, сети и устройства	Учитывает возможную
Отключённая геолокация	Не отвечает за последствия отключения Пользователем Не отвечает за невозможность определить адрес некорректной обработки обращения	Несёт риск
Последняя известная геолокация	Может использовать при отсутствии текущей Может использовать как ориентир Обязан уточнять адрес, если геолокация неточна	

Геолокация вне объекта Передаёт доступные координаты Реагирует только в зоне покрытия и при возможности Понимает, что реагирование вне объекта может быть ограничено

7. Ответственность за устройство Пользователя

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Работа приложения	Обеспечить поддержку актуальной версии приложения	Не отвечает	Установить и обновлять приложение	
Работа телефона	Не отвечает за устройство Пользователя	Не отвечает		
Обеспечить работоспособность телефона				
Заряд батареи	Не отвечает	Не отвечает	Следить за зарядом устройства	
Интернет и связь	Не отвечает за операторов связи и интернет-провайдеров	Не отвечает	Обеспечить связь и интернет при возможности	
Push-уведомления	Обеспечить техническую отправку при наличии сервиса	Не отвечает	Разрешить уведомления на устройстве	
Смарт-часы и подключённые устройства	Обеспечить интеграцию при наличии поддержки		Использовать сигнал при получении	Следить за зарядом, связью и настройками устройства

8. Ответственность за создание тревожного обращения

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Нажатие тревожной кнопки	Обеспечить техническую возможность создания обращения	Не отвечает за создание обращения	Использовать кнопку добросовестно
Создание карточки обращения	Зафиксировать обращение в QOR при технической возможности	Получить обращение при передаче	Не создавать ложные обращения
Передача типа тревоги	Отобразить выбранный тип в системе	Учитывать тип при реагировании	По возможности выбрать корректный тип
Комментарий к тревоге	Передать комментарий партнёру при наличии	Использовать комментарий в обработке	Указывать достоверные обстоятельства
Повторное обращение	Зафиксировать как отдельное или связанное событие	Проверить возможный дубль	Не создавать дубли без необходимости
Тестовая тревога	Обеспечить возможность фиксации теста, если функция доступна	Участвовать при согласовании	Не проводить тест без согласования

9. Ответственность за маршрутизацию тревожного обращения

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Определение партнёра	Настроить маршрутизацию по зоне, объекту, тарифу и доступности	Поддерживать актуальность зон покрытия	Указать корректный адрес и объект
Передача обращения	Передать обращение доступному партнёру при технической возможности	Контролировать входящие обращения	Обеспечить корректные данные
Ошибка маршрутизации из-за данных Пользователя	Не отвечает, если ошибка вызвана неверными данными	Не отвечает	Несёт ответственность за неверные данные
Ошибка маршрутизации из-за настроек QOR	Не отвечает	Не отвечает	Несёт ответственность при наличии вины
Ошибка маршрутизации из-за неактуальной зоны покрытия агентства	Не отвечает, если агентство не обновило данные	Несёт ответственность	Не отвечает
Перенаправление другому партнёру	Вправе перенаправить обращение	Обязано фиксировать отказ или недоступность	Понимает, что партнёр может быть заменён

10. Ответственность за принятие тревожного обращения Охранным агентством

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Передача обращения агентству	Зафиксировать время передачи	Контролировать канал получения	Не отвечает
Принятие обращения	Не отвечает за действия агентства после передачи	Принять обращение в срок по SLA	Не отвечает
Отклонение обращения	Зафиксировать отказ и причину	Указать обоснованную причину отказа	Не отвечает, если отказ не связан с его данными
Непринятие обращения	Может перенаправить другому партнёру	Несёт ответственность за нарушение SLA	Не отвечает
Отсутствие доступного экипажа	Не отвечает за ресурсы агентства	Несёт ответственность за актуальность доступности	Не отвечает

11. Ответственность за физическое реагирование

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Решение о направлении ГБР	Не принимает операционное решение за агентство, если иное не согласовано	Принимает решение по регламенту	Предоставляет достоверную информацию
Назначение ГБР	Не отвечает за экипаж агентства	Назначает ГБР и фиксирует статус	Не отвечает

Выезд ГБР	Не отвечает за транспорт и персонал агентства	Обеспечивает выезд при наличии оснований	Не создаёт ложные вызовы
Действия ГБР в пути	Не отвечает	Несёт ответственность за экипаж	Не отвечает
Прибытие на место	Не гарантирует физическое прибытие	Несёт ответственность за фактическое реагирование	Обеспечивает точный адрес и доступ при возможности
Действия на месте	Не отвечает за действия сотрудников агентства	Несёт ответственность за законность и качество действий	Сотрудничает с ГБР при необходимости
Взаимодействие с третьими лицами	Не отвечает	Несёт ответственность за корректность действий	Не провоцирует незаконные действия

12. Ответственность за время реагирования

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства	Ответственность Пользователя
Время передачи обращения	Несёт ответственность за фиксацию и передачу при технической возможности	Не отвечает	Не отвечает
Время принятия обращения	Не отвечает	Несёт ответственность по SLA	Не отвечает
Время назначения ГБР	Не отвечает	Несёт ответственность по SLA	Не отвечает
Время выезда	Не отвечает	Несёт ответственность по SLA и своим регламентам	Не отвечает
Время прибытия	Не гарантирует	Несёт ответственность с учётом объективных факторов	Указывает точный адрес и обеспечивает доступ
Задержка из-за пробок, погоды, ДТП	Не отвечает	Не отвечает при подтверждённой объективной причине	Не отвечает
Задержка из-за неверного адреса	Не отвечает	Не отвечает	Несёт ответственность
Задержка из-за отключённой геолокации	Не отвечает	Не отвечает	Несёт ответственность
Задержка из-за неактуальной зоны покрытия агентства	Не отвечает	Не отвечает при отсутствии вины	Несёт ответственность

13. Ответственность за статусы тревожного обращения

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства	Ответственность Пользователя
Создание статусов в системе	Обеспечить техническую модель статусов		
Использовать доступные статусы	Видит статусы как информационные		
Статус «создано»	Фиксирует при создании обращения	Не отвечает	Создаёт обращение
Статус «принято»	Отображает статус при обновлении	Обновляет при принятии	Не отвечает

Статус «в пути»	Отображает статус при обновлении	Устанавливает после
выезда	Понимает, что статус не гарантирует точное время прибытия	
Статус «на месте»	Отображает статус при обновлении	Устанавливает после
прибытия	Не отвечает	
Статус «закрыто»	Отображает закрытие	Закрывает после завершения
обработки	Может оспорить закрытие через поддержку	
Некорректный статус из-за действий агентства	Не отвечает при отсутствии	
технической ошибки	Несёт ответственность	Не отвечает
Некорректный статус из-за сбоя платформы	Несёт ответственность при наличии	
вины	Не отвечает	Не отвечает

14. Ответственность за ложные тревоги

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Фиксация ложной тревоги	Обеспечить статус и историю	Указать причину при
выявлении	Не создавать ложные тревоги	
Ошибочное нажатие	Зафиксировать событие	Обработать по регламенту
	Несёт ответственность за действие	
Тест без согласования	Может признать ложной тревогой	Может признать ложной
тревогой	Несёт ответственность	
Выезд по ложной тревоге	Не отвечает, если обращение корректно передано	
	Несёт расходы в порядке договора либо выставляет по регламенту	Может быть
	обязан компенсировать расходы	
Систематические ложные тревоги	Вправе ограничить аккаунт	Вправе сообщить
Оператору	Несёт риск блокировки и расходов	

15. Ответственность за отмену тревожного обращения

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Возможность отмены	Предоставить функцию, если она предусмотрена	
Учитывать отмену по регламенту	Может отменить при наличии функции	
Подтверждение отмены	Может запросить проверку личности	Может запросить
уточнение	Подтверждает отмену корректно	
Отмена после выезда ГБР	Фиксирует отмену	Принимает решение по регламенту
	Понимает, что выезд может не быть отменён	
Подозрительная отмена	Может продолжить обработку	Может продолжить
реагирование	Понимает, что отмена не всегда завершает событие	
Расходы по отменённому выезду	Фиксирует основание	Может предъявить
расходы по договору	Может нести расходы по правилам QOR	

16. Ответственность за объект и доступ на объект

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Добавление объекта	Обеспечить интерфейс добавления	Использовать данные объекта	Указать достоверный объект
Актуальность объекта	Обеспечить возможность обновления	Сообщать об ошибках при выявлении	Обновлять адрес, подъезд, этаж, контакты
Доступ на объект	Не отвечает	Действует по регламенту и закону	Обеспечивает доступ при возможности
Закрытая территория	Не отвечает	Фиксирует причину задержки	Указывает порядок входа, если известен
Коды, домофоны, ориентиры	Передаёт данные, если они внесены		
Использует только для обращения	Вносит корректные сведения		
Ошибка из-за неверного объекта	Не отвечает	Не отвечает	Несёт ответственность

17. Ответственность при корпоративном подключении

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Подключение корпоративного клиента	Обеспечить цифровую настройку	Работать по объектовым регламентам	Принять условия корпоративного подключения
Привязка Пользователя к группе	Обеспечить техническую привязку	Использовать данные по назначению	Проверить корректность данных при возможности
Передача данных корпоративному администратору	Передавать в пределах договора и согласий	Не передавать лишнюю информацию	Понимать условия корпоративного подключения
Объектовый регламент	Загрузить или отразить при наличии	Соблюдать	
Жалоба корпоративного клиента	Принять и рассмотреть	Предоставить пояснения	Предоставить информацию при необходимости

18. Ответственность за уведомления

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Push-уведомление	Отправить при технической возможности	Не отвечает	
Разрешить уведомления			
SMS-уведомление	Передать в сервис отправки при наличии	Не отвечает	Указать корректный номер
Уведомление доверенного лица	Отправить при наличии функции и настроек		
Может использовать контакт при обращении	Получить согласие доверенного лица		
Неполучение уведомления из-за связи	Не отвечает	Не отвечает	Несёт риск внешних ограничений

Неполучение из-за неверного номера ответственность за данные	Не отвечает	Не отвечает	Несёт
Уведомление от Охранного агентства направлено агентством	Не отвечает за содержание, если сообщение Несёт ответственность	Не отвечает	

19. Ответственность за поддержку и жалобы

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Приём жалобы	Принять обращение через официальный канал	Предоставить пояснения по запросу	Направить жалобу с данными события
Разбор технической ошибки	Проверить логи QOR	Предоставить данные, если ошибка связана с агентством	Предоставить скриншоты и описание
Разбор действий ГБР	Запросить пояснение у агентства	Провести внутреннюю проверку	Описать обстоятельства
Разбор ложной тревоги	Проверить историю обращения	Указать основания Предоставить объяснение	
Ответ Пользователю	Предоставить ответ в рамках своей зоны	Предоставить данные Оператору	Ожидать результат рассмотрения
Претензия к агентству	Передать или запросить позицию	Нести ответственность при подтверждении вины	Направить претензию через QOR или агентство

20. Ответственность за оплату и возвраты

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Оплата подписки	Обеспечить платёжный процесс через провайдера	Не отвечает, если не является получателем	Оплатить тариф
Возврат подписки	Рассмотреть по политике возвратов	Предоставить данные, если была услуга агентства	Подать заявку с подтверждением
Расходы по выезду	Фиксировать по договору и тарифу	Фиксировать факт выезда	Оплатить, если предусмотрено правилами
Возврат по партнёрской услуге	Передать обращение партнёру или рассмотреть в своей зоне	Отвечать за свою услугу	Подать заявку
Ложная тревога с расходами	Фиксировать событие	Подтвердить расходы	Может быть обязан компенсировать расходы

21. Ответственность за техническую работу платформы

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Работа серверов QOR	Несёт ответственность в своей зоне контроля	Не отвечает	Не отвечает
Работа приложения	Обеспечивает поддержку и обновления	Не отвечает	
Устанавливает актуальную версию			
Работа S-OMS	Обеспечивает технический доступ	Использует корректно	Не отвечает
API	Обеспечивает работу при подключении	Соблюдает правила API при доступе	
Технический сбой QOR	Фиксирует и устраняет	Не отвечает	Понимает
ограничения сервиса			
Сбой внешнего сервиса	Не отвечает за третьих лиц	Не отвечает	Не отвечает
Сбой связи у агентства	Не отвечает	Несёт ответственность за свои каналы связи	
Сбой связи у Пользователя	Не отвечает	Не отвечает	Несёт риск недоступности

22. Ответственность за информационную безопасность

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Административные доступы QOR	Настроить и контролировать в своей зоне	Не отвечает	Не отвечает
Доступы сотрудников агентства	Предоставить техническую возможность		
Назначать, контролировать и отзываться доступы	Не отвечает		
Компрометация аккаунта Пользователя	Не отвечает при отсутствии вины	Не отвечает	
API-ключи агентства	Выдать и ограничить при необходимости	Хранить и не передавать третьим лицам	Не отвечает
Нарушение доступа сотрудником агентства	Не отвечает при отсутствии вины		
Несёт ответственность	Не отвечает		
Нарушение доступа сотрудником Оператора	Несёт ответственность при подтверждении вины	Не отвечает	Не отвечает

23. Ответственность при взаимодействии с государственными органами

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Передача данных по законному запросу	Исполняет в пределах своей зоны и закона	Исполняет в пределах своей зоны и закона	Не препятствует законным требованиям
Вызов полиции	Может рекомендовать или передать информацию при наличии оснований	Может вызвать по регламенту и закону	Самостоятельно обращается при прямой угрозе
Вызов скорой помощи	Не является медицинской службой	Может содействовать по ситуации	Самостоятельно обращается при угрозе здоровью

Вызов пожарной службы	Не является пожарной службой	Может содействовать по ситуации
Самостоятельно обращается при пожаре		
Предоставление отчёта	Предоставляет данные QOR в рамках закона	
Предоставляет данные своих действий	Предоставляет свои пояснения при необходимости	

24. Ответственность при вреде, ущербе или конфликте

Ситуация	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Преступление против Пользователя	Не гарантирует предотвращение	Не отвечает, если действовало по регламенту и без вины	Не отвечает за действия третьих лиц
----------------------------------	-------------------------------	--	-------------------------------------

Вред здоровью	Не отвечает, если не вызван прямой виной Оператора	Несёт ответственность при виновных действиях своих сотрудников	Обязан обращаться в экстренные службы при угрозе
---------------	--	--	--

Ущерб имуществу	Не гарантирует предотвращение	Несёт ответственность при виновных действиях	Предоставляет достоверные данные и доступ
-----------------	-------------------------------	--	---

Конфликт с третьим лицом	Не отвечает за действия третьих лиц	Действует в рамках закона и регламента	Не должен провоцировать незаконные действия
--------------------------	-------------------------------------	--	---

Неправомерные действия ГБР	Не отвечает при отсутствии вины Оператора	Несёт ответственность	Вправе направить жалобу
----------------------------	---	-----------------------	-------------------------

Неправомерное использование QOR Пользователем	Вправе заблокировать аккаунт	Вправе сообщить Оператору	Несёт ответственность
---	------------------------------	---------------------------	-----------------------

25. Ответственность при форс-мажоре

Процесс	Ответственность Оператора	Ответственность Охранного агентства
	Ответственность Пользователя	

Массовый сбой связи	Не отвечает при отсутствии вины	Не отвечает при отсутствии вины	Понимает риск недоступности
---------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Отключение электроэнергии	Не отвечает при отсутствии вины	Не отвечает при отсутствии вины	Не отвечает
---------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-------------

Кибератака	Принимает меры в зоне контроля	Принимает меры в зоне контроля	Соблюдает безопасность аккаунта
------------	--------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Стихийное бедствие	Не отвечает при отсутствии вины	Не отвечает при отсутствии вины	Обращается в госслужбы при угрозе
--------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

Массовые беспорядки	Не отвечает при отсутствии вины	Действует по закону и своим возможностям	Не создаёт дополнительные риски
---------------------	---------------------------------	--	---------------------------------

Решения госорганов	Исполняет обязательные требования	Исполняет обязательные требования	Исполняет обязательные требования
--------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

26. RACI-матрица по ключевым процессам

В настоящем разделе используются следующие обозначения:

R — Responsible: исполнитель процесса;

A — Accountable: сторона, несущая итоговую ответственность;

C — Consulted: сторона, участвующая в согласовании или предоставлении информации;

I — Informed: сторона, уведомляемая о процессе.

Процесс	Оператор	Охранное агентство	Пользователь
Регистрация аккаунта	A/R	I	R
Принятие документов QOR	A	I	R
Указание персональных данных	C	I	A/R
Указание адреса объекта	C	C	A/R
Включение геолокации	I	I	A/R
Добавление доверенных лиц	C	I	A/R
Создание тревожного обращения	A/R в части системы I		A/R в части действия
Фиксация обращения в QOR	A/R	I	I
Передача обращения агентству	A/R	I	I
Принятие обращения агентством	I	A/R	I
Назначение ГБР	I	A/R	I
Выезд ГБР	I	A/R	I
Прибытие ГБР	I	A/R	I
Действия на месте	I	A/R	C
Обновление статусов агентством	I	A/R	I
Отображение статусов в приложении		A/R	C I
Отмена тревоги Пользователем	C	C	A/R
Признание тревоги ложной	C	A/R при реагировании C	
Закрытие обращения	C	A/R при переданном обращении I	
Рассмотрение жалобы	A/R	C/R по своей зоне	C/R
Возврат оплаты	A/R	C при партнёрской услуге	C/R
Обработка персональных данных в QOR	A/R	C	C
Обработка данных после передачи агентству		C	A/R I
Информационная безопасность платформы по своему аккаунту		A/R	C по своим доступам C
Информационная безопасность агентства		C	A/R I

27. Принципы разрешения спорных ситуаций

27.1. При возникновении спорной ситуации Стороны и Пользователь руководствуются данными, зафиксированными в QOR.

27.2. При разборе спорной ситуации учитываются:

дата и время создания обращения;

источник обращения;

геолокация;
адрес;
комментарии Пользователя;
время передачи обращения;
время принятия обращения;
время назначения ГБР;
время выезда;
время прибытия;
статусы;
комментарии Охранного агентства;
данные оператора или диспетчера;
жалоба Пользователя;
объяснения Охранного агентства;
технические логи;
иные подтверждающие материалы.

27.3. Если спор связан с технической работой QOR, первичную проверку проводит Оператор.

27.4. Если спор связан с физическим реагированием, действиями ГБР или сотрудниками Охранного агентства, первичные пояснения предоставляет Охранное агентство.

27.5. Если спор вызван недостоверными данными Пользователя, отключённой геолокацией, ложной тревогой или нарушением правил QOR, ответственность может быть возложена на Пользователя.

27.6. Если невозможно однозначно определить виновную сторону, Стороны проводят совместный разбор и принимают решение на основании совокупности доказательств.

28. События, за которые Оператор не отвечает

28.1. Оператор не отвечает за:

действия или бездействие Охранного агентства;
действия или бездействие ГБР;
действия государственных органов;
действия третьих лиц;
действия преступников или нарушителей;
физическое реагирование на месте;
решения сотрудников Охранного агентства;
нарушение лицензии Охранным агентством;
недостаточную укомплектованность ГБР;
задержки Охранного агентства;
неактуальные зоны покрытия Охранного агентства;
ложные данные Пользователя;
отключённую геолокацию Пользователя;
отключённые уведомления Пользователя;

разряженное устройство Пользователя;
отсутствие связи или интернета у Пользователя;
отсутствие связи или интернета у Охранного агентства;
сбои банков, платёжных провайдеров, операторов связи, магазинов приложений,
картографических сервисов, хостинг-провайдеров и иных третьих лиц;
дорожные условия;
погодные условия;
форс-мажор;
ущерб, вред или последствия, которые не вызваны прямой виновной ошибкой
Оператора.

29. События, за которые Охранное агентство не отвечает

29.1. Охранное агентство не отвечает за:

технические сбои платформы QOR, если они не вызваны действиями Охранного агентства;
ошибки маршрутизации, вызванные техническими настройками QOR;
недостоверные данные Пользователя;
отключённую геолокацию Пользователя;
отключённые уведомления Пользователя;
разряженное устройство Пользователя;
отсутствие связи у Пользователя;
ложные тревоги Пользователя;
действия государственных органов;
действия третьих лиц;
дорожные условия при наличии подтверждения;
погодные условия при наличии подтверждения;
закрытую территорию или отсутствие доступа на объект при отсутствии данных для входа;
события вне зоны покрытия, если зона покрытия была корректно указана;
форс-мажор;
иные обстоятельства вне контроля Охранного агентства.

30. События, за которые отвечает Пользователь

30.1. Пользователь отвечает за:

достоверность ФИО, номера телефона, адреса, объекта и иной информации;
актуальность данных аккаунта;
наличие согласия доверенных лиц;
корректность добавленных контактов;
корректность адреса, подъезда, этажа, ориентиров и доступа;
включение геолокации, если функция необходима;
разрешение уведомлений, если уведомления необходимы;
работоспособность своего устройства;
наличие связи и интернета при возможности;
добросовестное использование тревожной кнопки;

отсутствие ложных тревог;
сохранность аккаунта;
непередачу аккаунта третьим лицам;
обращение в государственные экстренные службы при прямой угрозе;
предоставление достоверной информации оператору, диспетчеру или Охранному агентству.

31. Порядок изменения Матрицы

31.1. Настоящая Матрица может быть изменена по соглашению Сторон.

31.2. Изменения оформляются дополнительным соглашением, новой редакцией приложения или иным способом, согласованным Сторонами.

31.3. Если изменение Матрицы затрагивает Пользователей, Оператор вправе отразить соответствующие положения в Публичной оферте, Пользовательском соглашении, Правилах использования тревожной кнопки или иных публичных документах QOR.

32. Срок действия Матрицы

32.1. Настоящая Матрица вступает в силу с даты подписания Сторонами либо с даты начала передачи тревожных обращений Охранному агентству.

32.2. Матрица действует в течение срока действия Договора.

32.3. Прекращение Договора не прекращает действие положений о конфиденциальности, персональных данных, ответственности за ранее возникшие нарушения, спорных обращениях и обязательствах по ранее переданным данным.

33. 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.