

ДОГОВОР № ____

о подключении охранного агентства к цифровой платформе QOR

и обработке тревожных обращений

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», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор определяет порядок подключения Охранного агентства к цифровой платформе QOR, порядок передачи тревожных обращений, порядок взаимодействия при обработке событий, порядок обмена данными, порядок расчётов, ответственность Сторон и иные условия сотрудничества.

1.2. QOR является цифровой платформой оперативной помощи и поддержки, обеспечивающей приём, фиксацию, маршрутизацию, передачу и сопровождение тревожных обращений Пользователей.

1.3. Оператор обеспечивает работу цифровой платформы QOR, техническую маршрутизацию тревожных обращений, фиксацию статусов, передачу данных и предоставление интерфейсов для взаимодействия.

1.4. Охранное агентство самостоятельно оказывает охранные услуги, осуществляет физическое реагирование, направляет группы быстрого реагирования, принимает решения на месте и несёт ответственность за свои действия, персонал, экипажи, лицензии, регламенты и качество оказания охранных услуг.

1.5. Настоящий Договор не создаёт между Сторонами трудовых отношений, отношений представительства, простого товарищества, совместного предприятия или агентского договора, если иное прямо не предусмотрено отдельным письменным соглашением Сторон.

1.6. Охранное агентство не вправе позиционировать себя как структурное подразделение Оператора, если такое право прямо не предоставлено Оператором в письменной форме.

1.7. Оператор не принимает на себя функции лицензированного исполнителя охранных услуг по настоящему Договору. Такие функции выполняет Охранное агентство.

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 на основании действующих правовых оснований.

2.4. Пользователь — физическое лицо, юридическое лицо, сотрудник корпоративного клиента, житель объекта, арендатор, посетитель или иное лицо, использующее QOR.

2.5. Тревожное обращение — сигнал, заявка, сообщение, нажатие тревожной кнопки, автоматическое событие или иное обращение, направленное через QOR и требующее обработки, связи, передачи партнёру или реагирования.

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, на которой Охранное агентство принимает тревожные обращения и осуществляет реагирование.

2.9. S-OMS — операционный модуль управления охранными процессами, предназначенный для работы с объектами, постами, сменами, персоналом, маршрутами, инцидентами, статусами, отчётами и иными операционными данными.

2.10. SLA — соглашение об уровне сервиса, определяющее целевые показатели обработки тревожных обращений, сроки реакции, порядок статусов, отчётность и ответственность.

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

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

3. Предмет договора

3.1. Оператор предоставляет Охранному агентству доступ к цифровой платформе QOR для получения, обработки и сопровождения тревожных обращений.

3.2. Охранное агентство принимает тревожные обращения, переданные через QOR, и самостоятельно оказывает услуги охранного реагирования в пределах своей компетенции, лицензии, зоны покрытия, технической доступности, внутренних регламентов и настоящего Договора.

3.3. В рамках настоящего Договора Оператор может предоставить Охранному агентству:

доступ к личному кабинету;
доступ к S-OMS;
доступ к карточкам тревожных обращений;
доступ к данным объектов;
доступ к данным, необходимым для реагирования;
инструменты обновления статусов;
инструменты назначения экипажа;
инструменты отчётности;
API-доступ, если он согласован Сторонами;
техническую поддержку;
иные функции, предусмотренные платформой QOR.

3.4. В рамках настоящего Договора Охранное агентство обязуется:

принимать тревожные обращения;
обрабатывать тревожные обращения в установленные сроки;
направлять ГБР при наличии оснований и технической возможности;
обновлять статусы в системе;
предоставлять отчётность;
соблюдать SLA;
соблюдать требования по персональным данным;
соблюдать конфиденциальность;
обеспечивать квалификацию персонала;
поддерживать актуальность данных о зонах покрытия, экипажах, ответственных лицах и объектах.

4. Правовой статус Охранного агентства

4.1. Охранное агентство подтверждает наличие всех необходимых правовых оснований, разрешений, лицензий, регистраций, внутренних документов, персонала и ресурсов для оказания охранных услуг.

4.2. Охранное агентство обязано до начала работы предоставить Оператору:

копию свидетельства/справки о государственной регистрации;

копию лицензии или иного разрешительного документа, если он требуется для оказываемой деятельности;
сведения о первом руководителе;
контакт ответственного лица;
перечень городов и зон покрытия;
регламент реагирования;
сведения о ГБР;
сведения о графике работы;
банковские реквизиты;
иные документы по запросу Оператора.

4.3. Охранное агентство гарантирует достоверность предоставленных документов и сведений.

4.4. Охранное агентство обязано незамедлительно уведомить Оператора о:

приостановлении лицензии;
прекращении лицензии;
изменении правового статуса;
изменении руководителя;
изменении зоны покрытия;
отсутствии возможности реагирования;
существенных изменениях в работе ГБР;
возникновении обстоятельств, влияющих на исполнение настоящего Договора.

4.5. При выявлении недостоверных сведений, отсутствии лицензии, приостановлении лицензии, нарушении закона или риске для Пользователей Оператор вправе немедленно ограничить или прекратить передачу тревожных обращений Охранному агентству.

5. Порядок подключения к QOR

5.1. Подключение Охранного агентства к QOR осуществляется после подписания настоящего Договора и выполнения технических, юридических и операционных требований Оператора.

5.2. Подключение может включать:

проверку документов;
создание организации в системе QOR;
создание пользователей Охранного агентства;
настройку ролей и доступов;
добавление зон покрытия;
добавление объектов;
настройку каналов уведомлений;
обучение ответственных сотрудников;
проведение тестовой тревоги;
подписание акта подключения;

запуск в рабочий режим.

5.3. Оператор вправе отказать в подключении или отложить подключение, если Охранное агентство не предоставило необходимые документы, не прошло проверку, не готово технически или не соответствует требованиям QOR.

5.4. Факт подключения подтверждается актом подключения либо иным электронным подтверждением в системе QOR.

5.5. До подписания акта подключения Оператор вправе не передавать Охранному агентству реальные тревожные обращения.

6. Зоны покрытия

6.1. Охранное агентство самостоятельно определяет и согласует с Оператором зоны покрытия, в которых оно готово принимать тревожные обращения.

6.2. Зона покрытия может определяться по:

городу;
району;
адресу;
жилому комплексу;
бизнес-центру;
объекту;
радиусу;
карте;
индивидуальному перечню адресов.

6.3. Охранное агентство обязано поддерживать актуальность зон покрытия в QOR.

6.4. Если Охранное агентство временно не может обслуживать зону покрытия, оно обязано незамедлительно уведомить Оператора и обновить статус доступности.

6.5. Оператор вправе временно отключить передачу тревожных обращений Охранному агентству по зоне, если есть жалобы, сбои, отсутствие реагирования, нарушение SLA или иные риски.

7. Порядок передачи тревожного обращения

7.1. Тревожное обращение создаётся в QOR Пользователем, оператором, устройством, API, корпоративным интерфейсом или иным доступным каналом.

7.2. После создания тревожного обращения QOR может передать Охранному агентству данные, необходимые для обработки события.

7.3. Передача тревожного обращения осуществляется через:

личный кабинет QOR;
S-OMS;
мобильное приложение;
уведомление;
телефонный канал;
API;
мессенджер;
иной согласованный канал.

7.4. Охранное агентство обязано обеспечить постоянный контроль входящих тревожных обращений в согласованные периоды обслуживания.

7.5. Охранное агентство обязано принять или отклонить тревожное обращение в порядке и сроках, установленных SLA.

7.6. Если Охранное агентство не принимает обращение в установленный срок, Оператор вправе передать обращение другому партнёру, оператору, диспетчеру или обработать событие иным доступным способом.

7.7. Оператор вправе фиксировать время передачи обращения, время принятия, время назначения экипажа, время выезда, время прибытия, время закрытия и иные статусы.

8. Данные, передаваемые Охранному агентству

8.1. В рамках тревожного обращения Оператор вправе передать Охранному агентству следующие данные:

ФИО Пользователя;
номер телефона;
адрес объекта;
текущую геолокацию;
последнюю известную геолокацию;
тип тревожного обращения;
комментарий Пользователя;
время создания обращения;
статус обращения;
историю изменения статусов;
данные доверенных лиц;
информацию об объекте;
информацию о подъезде, этаже, входе, коде доступа, ориентире;
фото, видео, аудио, документы и иные вложения, если они переданы Пользователем;
корпоративную привязку, если обращение создано в рамках корпоративного подключения;
иные сведения, необходимые для обработки тревожного обращения.

8.2. Охранное агентство вправе использовать полученные данные исключительно для обработки конкретного тревожного обращения, реагирования, связи с Пользователем, отчётности и исполнения настоящего Договора.

8.3. Охранному агентству запрещается использовать данные Пользователей для рекламы, самостоятельных продаж, переманивания клиентов, создания собственной базы, передачи третьим лицам и иных целей, не связанных с настоящим Договором.

8.4. Охранное агентство обязано ограничить доступ к данным только тем сотрудникам, которым такие данные необходимы для обработки обращения.

9. Порядок обработки тревожного обращения Охранным агентством

9.1. После получения тревожного обращения Охранное агентство обязано:

- зафиксировать получение обращения;
- принять обращение в работу либо обоснованно отклонить его;
- назначить ответственное лицо или экипаж;
- обновить статус в системе QOR;
- при необходимости связаться с Пользователем;
- при необходимости направить ГБР;
- фиксировать ключевые действия в QOR;
- закрыть обращение после завершения обработки;
- предоставить отчёт по событию.

9.2. Охранное агентство обязано использовать статусы, предусмотренные QOR.

9.3. Базовые статусы могут включать:

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

9.4. Охранное агентство обязано своевременно обновлять статусы и не допускать закрытия обращения без фактического завершения обработки.

9.5. Охранное агентство обязано фиксировать причину отмены, причину отказа, причину задержки и иные существенные обстоятельства.

9.6. Охранное агентство обязано соблюдать внутренние регламенты реагирования, требования законодательства, требования настоящего Договора и требования SLA.

10. Группы быстрого реагирования

10.1. Охранное агентство самостоятельно формирует, укомплектовывает, обучает и контролирует ГБР.

10.2. Охранное агентство несёт ответственность за:

допуск сотрудников ГБР к работе;
квалификацию сотрудников;
наличие необходимых документов;
состояние транспорта;
оснащение экипажей;
дисциплину персонала;
законность действий на месте;
соблюдение внутренних регламентов;
соблюдение требований безопасности;
взаимодействие с Пользователем, третьими лицами и государственными органами.

10.3. Оператор не несёт ответственность за действия сотрудников ГБР, если такие сотрудники состоят в штате, подчинении или операционном управлении Охранного агентства.

10.4. Охранное агентство обязано обеспечить, чтобы сотрудники ГБР соблюдали режим конфиденциальности и использовали данные Пользователей только для обработки конкретного обращения.

11. SLA и качество реагирования

11.1. Целевые показатели обработки тревожных обращений определяются SLA, являющимся приложением к настоящему Договору.

11.2. SLA может включать:

время принятия тревожного обращения;
время назначения экипажа;
время выезда;
ориентировочное время прибытия;
правила обновления статусов;
правила связи с Пользователем;
правила отмены обращения;
правила закрытия обращения;
порядок отчётности;
допустимые причины отклонения;
порядок фиксации нарушений;
штрафы или удержания, если они согласованы Сторонами.

11.3. Если отдельный SLA не подписан, Охранное агентство обязано обрабатывать обращения в разумные сроки, соответствующие характеру тревожного события, внутренним регламентам и обычным стандартам охранной деятельности.

11.4. Оператор вправе анализировать качество обработки обращений и формировать рейтинг Охранного агентства.

11.5. При систематическом нарушении SLA Оператор вправе ограничить передачу обращений, приостановить подключение или расторгнуть настоящий Договор.

12. Тестовые тревоги

12.1. До запуска в рабочий режим Стороны проводят тестовую тревогу.

12.2. Тестовая тревога проводится для проверки:

приёма обращения;
передачи данных;
статусов;
уведомлений;
действий оператора;
действий диспетчера;
действий Охранного агентства;
готовности ГБР;
отчётности;
технической связи.

12.3. Результат тестовой тревоги фиксируется в системе QOR или акте тестирования.

12.4. Тестовые тревоги в рабочем режиме проводятся по предварительному согласованию Сторон.

12.5. Несогласованная проверка может быть квалифицирована как ложная тревога.

13. Ложные тревоги

13.1. Если тревожное обращение признано ложным, Стороны фиксируют такой статус в QOR.

13.2. Охранное агентство обязано указать причину признания обращения ложным.

13.3. Если ложная тревога привела к выезду ГБР, расходам Охранного агентства или иным затратам, порядок компенсации определяется тарифом, SLA, приложением к настоящему Договору или отдельным соглашением.

13.4. Охранное агентство не вправе самостоятельно предъявлять Пользователю требования об оплате ложной тревоги без согласования с Оператором, если Пользователь был подключён через QOR.

13.5. Все спорные случаи по ложным тревогам рассматриваются Сторонами на основании логов QOR, статусов, времени обработки, комментариев, данных Охранного агентства и обращений Пользователя.

14. Права Оператора

14.1. Оператор вправе:

предоставлять Охранному агентству доступ к QOR;
определять технические правила работы платформы;
изменять интерфейсы, статусы и сценарии обработки;
передавать тревожные обращения Охранному агентству;
не передавать обращения при нарушении условий Договора;
запрашивать документы и сведения;
проверять актуальность лицензии и правового статуса;
анализировать качество реагирования;
получать отчёты по обращениям;
требовать обновления статусов;
требовать устранения нарушений;
ограничивать доступ к данным;
приостанавливать подключение;
отключать Охранное агентство от платформы;
передавать обращение другому партнёру при задержке или отказе;
использовать обезличенные данные для аналитики;
размещать информацию об Охранном агентстве в QOR по согласованию Сторон;
осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Договором.

15. Обязанности Оператора

15.1. Оператор обязуется:

обеспечить техническую возможность подключения Охранного агентства к QOR;
предоставить доступы в пределах согласованных ролей;
передавать тревожные обращения в пределах технических возможностей платформы;
обеспечивать фиксацию ключевых статусов;
принимать разумные меры по защите данных;
оказывать техническую поддержку по вопросам работы платформы;
уведомлять Охранное агентство о существенных изменениях, влияющих на обработку обращений;
предоставлять отчётность в объёме, предусмотренном Договором;
соблюдать конфиденциальность данных Охранного агентства.

16. Права Охранного агентства

16.1. Охранное агентство вправе:

получать доступ к QOR в пределах настоящего Договора;

получать тревожные обращения в согласованных зонах покрытия;
получать данные, необходимые для реагирования;
обновлять статусы обращений;
направлять ГБР;
запрашивать уточняющую информацию;
отклонять обращение при наличии обоснованной причины;
получать отчётность по переданным обращениям;
получать оплату в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
предлагать изменения в регламенты взаимодействия;
временно ограничивать зону покрытия при объективной невозможности реагирования с обязательным уведомлением Оператора.

17. Обязанности Охранного агентства

17.1. Охранное агентство обязуется:

иметь необходимые правовые основания для оказания охранных услуг;
поддерживать актуальность лицензий и документов;
соблюдать законодательство Республики Казахстан;
обеспечить готовность персонала и ГБР;
принимать тревожные обращения в согласованных зонах покрытия;
своевременно обновлять статусы;
соблюдать SLA;
не передавать данные Пользователей третьим лицам без законного основания;
соблюдать конфиденциальность;
не использовать данные Пользователей в собственных маркетинговых целях;
не переманивать Пользователей QOR вне согласованных условий;
предоставлять достоверную отчётность;
фиксировать причины задержек, отмен, отказов и ложных тревог;
немедленно уведомлять Оператора о невозможности реагирования;
обеспечить доступ к платформе только уполномоченным сотрудникам;
немедленно блокировать доступ уволенных или отстранённых сотрудников;
соблюдать требования информационной безопасности;
возмещать ущерб, причинённый Оператору, Пользователю или третьим лицам по вине Охранного агентства.

18. Доступы и информационная безопасность

18.1. Оператор предоставляет Охранному агентству доступы к QOR в соответствии с ролями и служебной необходимостью.

18.2. Охранное агентство обязано назначить администратора, ответственного за пользователей, роли и доступы внутри своей организации.

18.3. Охранное агентство обязано:

не передавать логины и пароли третьим лицам;
использовать индивидуальные учётные записи;

не использовать общие аккаунты, если это не согласовано с Оператором;
немедленно блокировать доступ сотрудников, утративших полномочия;
сообщать Оператору о подозрении на компрометацию доступа;
не обходить технические ограничения платформы;
не копировать данные из QOR вне целей Договора;
не использовать автоматизированные средства доступа без разрешения Оператора.

18.4. Все действия, совершённые через учётные записи Охранного агентства, считаются действиями Охранного агентства, если не доказано иное.

18.5. Оператор вправе логировать действия пользователей Охранного агентства в QOR.

19. Персональные данные

19.1. Стороны обязуются соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о персональных данных.

19.2. Оператор передаёт Охранному агентству персональные данные Пользователей только в объёме, необходимом для обработки тревожных обращений и исполнения настоящего Договора.

19.3. Охранное агентство обязуется:

обрабатывать данные только для целей настоящего Договора;
не использовать данные Пользователей для самостоятельных продаж;
не передавать данные третьим лицам без законного основания;
обеспечить доступ к данным только уполномоченным сотрудникам;
хранить данные только в течение необходимого срока;
удалять или возвращать данные по требованию Оператора, если дальнейшее хранение не требуется законом;
сообщать Оператору об утечке, потере, несанкционированном доступе или ином инциденте;
исполнять требования по защите данных.

19.4. При необходимости Стороны подписывают отдельное соглашение об обработке персональных данных.

19.5. Охранное агентство несёт ответственность за нарушение режима персональных данных своими сотрудниками, подрядчиками и представителями.

20. Конфиденциальность

20.1. Конфиденциальной информацией признаются:

данные Пользователей;
данные объектов;
тревожные обращения;

статусы обращений;
отчёты;
логины и доступы;
техническая документация;
API-ключи;
коммерческие условия;
регламенты;
SLA;
данные о партнёрах;
аналитика;
любая иная информация, полученная в рамках настоящего Договора и не являющаяся общедоступной.

20.2. Стороны обязуются не раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, предусмотренных законодательством или настоящим Договором.

20.3. Обязанность по сохранению конфиденциальности действует в течение срока действия Договора и 5 лет после его прекращения, если иной срок не установлен законом или отдельным соглашением.

20.4. Нарушение конфиденциальности является существенным нарушением настоящего Договора.

21. Финансовые условия

21.1. Порядок расчётов между Сторонами определяется настоящим Договором, приложением о тарифах, актами, отчётами QOR или отдельным соглашением.

21.2. Возможные модели расчётов:

фиксированная абонентская плата;
оплата за обработанное тревожное обращение;
оплата за выезд ГБР;
процент от подписки Пользователя;
процент от корпоративного договора;
комбинированная модель;
индивидуальные условия по объекту;
иная модель, согласованная Сторонами.

21.3. Конкретная модель расчётов указывается в Приложении № ____ к настоящему Договору.

21.4. Если иное не согласовано Сторонами, расчётный период составляет один календарный месяц.

21.5. По итогам расчётного периода Стороны формируют отчёт по обращениям, начислениям, удержаниям, возвратам, спорным событиям и иным операциям.

21.6. Оплата производится на основании отчёта, акта, счёта или иного документа, согласованного Сторонами.

21.7. Срок оплаты: _____ банковских дней с даты подписания акта/выставления счёта, если иной срок не согласован Сторонами.

21.8. Банковские комиссии оплачиваются Стороной, осуществляющей платёж, если иное не согласовано Сторонами.

22. Отчётность и акты

22.1. Оператор вправе формировать отчёты на основании данных QOR.

22.2. Отчёт может включать:

количество тревожных обращений;
количество принятых обращений;
количество отклонённых обращений;
количество выездов;
количество ложных тревог;
время принятия;
время выезда;
время прибытия;
время закрытия;
статусы;
комментарии;
спорные события;
начисления;
удержания;
штрафы, если они предусмотрены;
иные показатели.

22.3. Охранное агентство обязано проверить отчёт в течение _____ рабочих дней с даты получения.

22.4. Если в течение указанного срока Охранное агентство не направило мотивированные возражения, отчёт считается согласованным.

22.5. При наличии возражений Стороны проводят сверку на основании логов QOR, данных Охранного агентства и иных подтверждающих материалов.

23. Реклама и использование бренда

23.1. Охранное агентство вправе использовать бренд QOR только с письменного согласия Оператора.

23.2. Оператор вправе размещать информацию об Охранном агентстве в QOR, на сайте, в презентациях и коммерческих материалах, если это согласовано Сторонами.

23.3. Охранное агентство не вправе:

изменять логотип QOR;
использовать бренд QOR в недостоверном контексте;
делать заявления от имени Оператора без согласования;
обещать Пользователям условия, не утверждённые Оператором;
размещать рекламу с упоминанием QOR без согласования.

23.4. Все публичные материалы с упоминанием другой Стороны подлежат предварительному согласованию.

24. Жалобы Пользователей

24.1. Пользователь вправе направить жалобу на действия Оператора, Охранного агентства, ГБР, оператора, диспетчера или иного участника обработки обращения.

24.2. При получении жалобы Оператор вправе запросить у Охранного агентства:

пояснения;
отчёт по событию;
данные экипажа;
время обработки;
статусы;
причины задержки;
материалы внутренней проверки;
иные сведения, необходимые для рассмотрения жалобы.

24.3. Охранное агентство обязано предоставить ответ в течение ____ рабочих дней с даты запроса, если иной срок не указан Оператором.

24.4. Если жалоба связана с действиями Охранного агентства, ответственность за такие действия несёт Охранное агентство.

24.5. При систематических жалобах Оператор вправе приостановить передачу обращений Охранному агентству до завершения проверки.

25. Нарушения и санкции

25.1. Существенными нарушениями настоящего Договора со стороны Охранного агентства являются:

отсутствие действующей лицензии, если она требуется;
предоставление недостоверных документов;
несоблюдение SLA;
игнорирование тревожных обращений;

необоснованный отказ от обработки обращений;
несвоевременное обновление статусов;
разглашение персональных данных;
использование данных Пользователей вне целей Договора;
самостоятельное переманивание Пользователей QOR;
нарушение конфиденциальности;
непредоставление отчётности;
неуведомление о невозможности реагирования;
создание риска для Пользователей или Оператора.

25.2. При нарушении Договора Оператор вправе применить одну или несколько мер:

предупреждение;
требование устранить нарушение;
временное ограничение передачи обращений;
отключение зоны покрытия;
временная блокировка доступа;
удержание суммы, если это предусмотрено финансовыми условиями;
штраф, если он предусмотрен приложением;
расторжение Договора;
предъявление требований о возмещении ущерба.

25.3. Применение санкций не освобождает виновную Сторону от обязанности устранить нарушение и возместить причинённый ущерб.

26. Ответственность Сторон

26.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.

26.2. Оператор несёт ответственность за:

работу цифровой платформы в пределах технических возможностей;
корректную передачу тревожного обращения при наличии технической возможности;
сохранность данных в зоне своего контроля;
предоставление доступов в пределах согласованных ролей;
исполнение финансовых обязательств.

26.3. Охранное агентство несёт ответственность за:

оказание охранных услуг;
физическое реагирование;
действия персонала;
действия ГБР;
наличие лицензий и разрешений;
соблюдение закона;
соблюдение SLA;

сохранность данных после получения;
достоверность отчётности;
ущерб, причинённый Пользователям, Оператору или третьим лицам по вине
Охранного агентства.

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

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

26.6. Сторона, нарушившая обязательства, обязана возместить другой Стороне документально подтверждённый прямой ущерб.

26.7. Упущенная выгода возмещению не подлежит, если иное прямо не согласовано Сторонами.

27. Ограничения ответственности

27.1. Оператор не гарантирует Охранному агентству определённый объём тревожных обращений, количество Пользователей, выручку, прибыль, загрузку экипажей или эксклюзивность в зоне покрытия, если иное не предусмотрено отдельным соглашением.

27.2. Оператор не отвечает за:

действия Пользователей;
ложные тревоги;
недостоверные данные Пользователей;
отключённую геолокацию;
отсутствие связи у Пользователя;
действия государственных органов;
действия третьих лиц;
дорожную ситуацию;
погодные условия;
форс-мажор;
сбои операторов связи;
сбои платёжных провайдеров;
сбои внешних сервисов.

27.3. Охранное агентство не вправе предъявлять Оператору требования, связанные с отсутствием достаточного количества обращений, если Оператор прямо не гарантировал такой объём в письменной форме.

28. Форс-мажор

28.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

28.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся:

стихийные бедствия;
пожары;
наводнения;
землетрясения;
военные действия;
массовые беспорядки;
террористические акты;
эпидемии;
решения государственных органов;
аварии на сетях связи;
массовые сбои интернета;
сбои дата-центров;
кибератаки;
отключение электроэнергии;
иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон.

28.3. Сторона, для которой возникли обстоятельства непреодолимой силы, обязана уведомить другую Сторону в разумный срок.

28.4. Если форс-мажор продолжается более ____ календарных дней, каждая из Сторон вправе инициировать расторжение Договора.

29. Срок действия договора

29.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами.

29.2. Срок действия Договора: до «_» _____ 20 года.

29.3. Если ни одна из Сторон не направила письменное уведомление о прекращении Договора не позднее чем за ____ календарных дней до окончания срока, Договор автоматически продлевается на следующий аналогичный срок.

30. Приостановление подключения

30.1. Оператор вправе временно приостановить подключение Охранного агентства к QOR в случаях:

нарушения Договора;
нарушения SLA;
истечения или приостановления лицензии;
жалоб Пользователей;
риска утечки данных;

технической угрозы;
задолженности;
неактуальности зон покрытия;
отсутствия подтверждения готовности реагирования;
форс-мажора;
иных обстоятельств, создающих риск для Пользователей или Оператора.

30.2. Приостановление подключения не прекращает обязательства Охранного агентства по конфиденциальности, защите данных, отчётности, расчётам и устранению нарушений.

31. Расторжение договора

31.1. Договор может быть расторгнут:

по соглашению Сторон;
по инициативе Оператора;
по инициативе Охранного агентства;
в судебном порядке;
по иным основаниям, предусмотренным законодательством и настоящим Договором.

31.2. Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив другую Сторону не менее чем за ____ календарных дней.

31.3. Оператор вправе расторгнуть Договор без соблюдения указанного срока при существенном нарушении со стороны Охранного агентства.

31.4. После расторжения Договора Охранное агентство обязано:

прекратить использование QOR;
прекратить использование бренда QOR;
вернуть или удалить данные Пользователей, если дальнейшее хранение не требуется законом;
передать Оператору незакрытую отчётность;
завершить расчёты;
сохранить конфиденциальность.

31.5. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до даты расторжения.

32. Разрешение споров

32.1. Все споры и разногласия Стороны стремятся урегулировать путём переговоров.

32.2. До обращения в суд Сторона обязана направить другой Стороне письменную претензию.

32.3. Срок рассмотрения претензии составляет ____ рабочих дней с даты получения.

32.4. При невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора, если иное не согласовано Сторонами или не установлено законодательством Республики Казахстан.

33. Уведомления и обмен документами

33.1. Стороны признают юридическую силу уведомлений, направленных:

на электронную почту;
через личный кабинет QOR;
через S-OMS;
через систему электронного документооборота;
курьером;
заказным письмом;
иным согласованным способом.

33.2. Электронные уведомления считаются полученными в день отправки, если отправитель не получил автоматическое сообщение о недоставке.

33.3. Стороны обязаны своевременно уведомлять друг друга об изменении реквизитов, адресов, ответственных лиц, email, телефонов и иных контактных данных.

34. Приложения к договору

34.1. Неотъемлемыми частями настоящего Договора могут являться:

Приложение №1 — SLA по обработке тревожных обращений;
Приложение №2 — Финансовые условия и порядок расчётов;
Приложение №3 — Зоны покрытия Охранного агентства;
Приложение №4 — Регламент обмена данными;
Приложение №5 — Акт подключения к QOR;
Приложение №6 — Перечень ответственных лиц;
Приложение №7 — Требования к информационной безопасности;
Приложение №8 — Соглашение об обработке персональных данных;
иные приложения, согласованные Сторонами.

34.2. При противоречии между текстом Договора и приложением приоритет имеет текст Договора, если в приложении прямо не указано иное.

35. Заключительные положения

35.1. Настоящий Договор регулируется законодательством Республики Казахстан.

35.2. Все изменения и дополнения к Договору действительны при условии их письменного или электронного согласования Сторонами.

35.3. Недействительность отдельного положения Договора не влечёт недействительность остальных положений.

35.4. Стороны подтверждают, что заключают настоящий Договор добровольно, обладают необходимыми полномочиями и понимают правовые последствия его подписания.

35.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, либо подписан в электронной форме с использованием допустимых средств электронного подписания.

36. Реквизиты и 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: _____

ИИК: _____

Банк: _____

БИК: _____

КБЕ: _____

Подпись: _____

М.П.

Охранное агентство

Наименование: _____

БИН/ИИН: _____

Руководитель: _____

Основание полномочий: _____

Юридический адрес: _____

Фактический адрес: _____

Телефон: _____

Email: _____

Сайт: _____

Лицензия/разрешение: _____

ИИК: _____

Банк: _____

БИК: _____

КБЕ: _____

Подпись: _____
М.П.