

ДОГОВОР № \_\_\_\_

о подключении корпоративного клиента 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 — «Клиент», с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Договор определяет порядок подключения Клиента, его сотрудников, пользователей, объектов, адресов, помещений, территорий или иных лиц и объектов к цифровой платформе QOR.

1.2. QOR является цифровой платформой оперативной помощи и поддержки, включающей мобильное приложение, личный кабинет, тревожную кнопку, уведомления, обработку тревожных обращений, передачу обращений партнёрам, S-OMS, корпоративные сценарии безопасности и иные цифровые инструменты.

1.3. Оператор обеспечивает работу цифровой платформы QOR, техническое подключение Клиента, создание корпоративного пространства, настройку доступов, обработку цифровых событий и передачу тревожных обращений в пределах технических возможностей платформы.

1.4. Клиент подключает к QOR сотрудников, жителей, арендаторов, посетителей, клиентов, объекты, помещения, адреса или иные группы лиц и объектов в зависимости от условий настоящего Договора.

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

1.6. При прямой угрозе жизни, здоровью, имуществу или общественной безопасности Пользователи Клиента обязаны самостоятельно обращаться в государственные экстренные службы по официальным номерам.

1.7. Оператор не оказывает охранные услуги собственными силами, если иное прямо не предусмотрено отдельным договором и необходимыми правовыми основаниями.

1.8. Физическое реагирование, если оно предусмотрено тарифом, объектом, зоной покрытия и условиями подключения, осуществляется партнёрским охранным агентством или иным исполнителем, подключённым к QOR.

## 2. Термины и определения

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

2.2. Клиент — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или иная организация, подключающаяся к QOR на условиях настоящего Договора.

2.3. QOR — цифровая платформа оперативной помощи и поддержки.

2.4. Пользователь Клиента — физическое лицо, подключённое к QOR через Клиента. К таким лицам могут относиться сотрудники, жители, арендаторы, посетители, клиенты, подрядчики, охранники, администраторы и иные лица.

2.5. Корпоративный администратор — уполномоченное лицо Клиента, которому предоставляется доступ к управлению подключением, пользователями, объектами, группами, отчётами и настройками.

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

2.7. Тревожная кнопка — функция QOR, позволяющая Пользователю Клиента направить тревожное обращение через приложение, устройство, телефон, веб-интерфейс, корпоративный интерфейс, API или иной канал.

2.8. Тревожное обращение — сигнал, заявка, сообщение, нажатие тревожной кнопки, автоматическое событие или иное действие, направленное через QOR.

2.9. Партнёр — охранный агент, юридический консультант, психологический консультант, страховой партнёр, технический подрядчик или иное лицо, подключённое к QOR для оказания отдельных услуг.

2.10. Охранный агент — партнёрская организация, оказывающая охранные услуги самостоятельно в пределах договора, лицензии, зоны покрытия и собственных регламентов.

2.11. S-OMS — операционный модуль управления охранными и объектными процессами, включая объекты, посты, смены, персонал, маршруты, инциденты, статусы и отчётность.

2.12. Тариф — условия подключения Клиента к QOR, включая стоимость, период, состав функций, лимиты пользователей, лимиты объектов, порядок оплаты и ограничения.

2.13. Зона покрытия — территория, адрес, объект, район или город, где доступны отдельные функции QOR, партнёрское обслуживание или физическое реагирование.

### 3. Предмет договора

3.1. Оператор обязуется предоставить Клиенту доступ к QOR и выполнить подключение в объёме, предусмотренном настоящим Договором, тарифом, приложениями и техническими возможностями платформы.

3.2. Клиент обязуется оплатить услуги Оператора, обеспечить корректное предоставление данных, назначить ответственных лиц, соблюдать документы QOR и обеспечить законность подключения Пользователей Клиента.

3.3. В рамках настоящего Договора Оператор может предоставить Клиенту:

корпоративный личный кабинет;  
доступ к панели администратора;  
подключение пользователей;  
подключение объектов;  
подключение тревожной кнопки;  
настройку групп пользователей;  
настройку сценариев уведомлений;  
настройку доверенных контактов;  
передачу тревожных обращений операторам или партнёрам;  
подключение охранного агентства;  
доступ к истории обращений;  
отчётность;  
S-OMS;  
API-интеграции, если они предусмотрены тарифом;  
техническую поддержку;  
иные функции, согласованные Сторонами.

3.4. Конкретный состав услуг определяется настоящим Договором, тарифом, приложением, счётом, коммерческим предложением, актом подключения или иным согласованным документом.

### 4. Модель подключения Клиента

4.1. Подключение Клиента может осуществляться по одной или нескольким моделям:

подключение сотрудников;  
подключение жителей жилого комплекса;  
подключение арендаторов;  
подключение посетителей объекта;  
подключение объектов Клиента;  
подключение службы безопасности Клиента;  
подключение внутренней охраны Клиента к S-OMS;

подключение внешнего охранного агентства;  
подключение корпоративной тревожной кнопки;  
подключение объектовых тревожных сценариев;  
подключение API-интеграции.

4.2. Выбранная модель подключения фиксируется в Приложении №1 к настоящему Договору.

4.3. Если Клиент подключает несколько объектов, по каждому объекту могут быть оформлены отдельные параметры подключения, тарифы, ответственные лица, сценарии тревог и зоны покрытия.

4.4. Оператор вправе отказать в подключении объекта, если отсутствует техническая возможность, зона покрытия, необходимые данные, законное основание или партнёрское реагирование.

## 5. Порядок подключения

5.1. Подключение Клиента к QOR осуществляется поэтапно.

5.2. Этапы подключения могут включать:

проверку реквизитов Клиента;  
подписание Договора;  
выбор тарифа;  
назначение ответственных лиц;  
создание корпоративного пространства;  
настройку ролей;  
загрузку пользователей;  
настройку объектов;  
добавление адресов;  
настройку тревожных сценариев;  
подключение партнёров;  
подключение охранного агентства;  
настройку S-OMS;  
проведение тестовой тревоги;  
обучение администраторов;  
подписание акта подключения;  
запуск в рабочий режим.

5.3. До запуска в рабочий режим Стороны могут провести тестовую проверку функций QOR.

5.4. Подключение считается завершённым после подписания акта подключения или подтверждения запуска через электронный канал связи.

5.5. Если Клиент не предоставил необходимые данные, доступы, списки пользователей, адреса, контактные лица или иную информацию, сроки подключения продлеваются на период задержки со стороны Клиента.

## 6. Объекты Клиента

6.1. Клиент вправе подключить к QOR один или несколько объектов.

6.2. По каждому объекту Клиент предоставляет:

наименование объекта;  
тип объекта;  
адрес;  
график работы;  
контакты ответственных лиц;  
схему доступа, если требуется;  
порядок входа;  
посты охраны, если есть;  
особые зоны;  
комментарии по реагированию;  
контакты управляющей компании, администрации или службы безопасности;  
иные данные, необходимые для работы QOR.

6.3. Клиент несёт ответственность за достоверность и актуальность данных по объектам.

6.4. Если неверные данные по объекту привели к ошибочной обработке тревожного обращения, задержке реагирования, невозможности связи или иным последствиям, ответственность за такие последствия несёт Клиент в пределах своей зоны контроля.

6.5. Клиент обязан своевременно уведомлять Оператора об изменении адреса, режима работы, ответственных лиц, схем доступа, охрannого агентства, внутреннего регламента и иных данных по объекту.

## 7. Пользователи Клиента

7.1. Клиент вправе подключать к QOR Пользователей Клиента в пределах согласованного тарифа.

7.2. Клиент обязан обеспечить законное основание для передачи данных Пользователей Клиента Оператору.

7.3. Законным основанием может быть:

индивидуальное согласие Пользователя Клиента;  
акцепт Пользователем Клиента документов QOR;  
корпоративное согласие, оформленное Клиентом;

трудовой, гражданско-правовой или иной договор, если он предусматривает соответствующую обработку данных;  
иное основание, предусмотренное законодательством.

7.4. Оператор вправе требовать, чтобы каждый Пользователь Клиента самостоятельно принял документы QOR в приложении или личном кабинете.

7.5. Пользователь Клиента может быть подключён только после предоставления необходимых данных и принятия обязательных документов QOR, если такая процедура предусмотрена платформой.

7.6. Клиент несёт ответственность за законность передачи Оператору данных Пользователей Клиента, если такие данные переданы Клиентом.

7.7. Клиент обязан своевременно удалять или деактивировать Пользователей Клиента, которые больше не должны иметь доступ к QOR.

## 8. Персональные данные Пользователей Клиента

8.1. В рамках настоящего Договора Оператор может обрабатывать персональные данные Пользователей Клиента.

8.2. К таким данным могут относиться:

ФИО;  
номер телефона;  
email;  
роль или подразделение;  
привязка к объекту;  
привязка к группе;  
адрес объекта;  
данные геолокации при тревожном обращении;  
история тревожных обращений;  
статусы обращений;  
данные доверенных лиц;  
технические данные устройства;  
иные данные, необходимые для работы QOR.

8.3. Оператор обрабатывает персональные данные в целях:

подключения Пользователей Клиента;  
предоставления доступа к QOR;  
обработки тревожных обращений;  
уведомления Пользователей Клиента;  
передачи обращений партнёрам;  
обеспечения корпоративных сценариев;  
формирования отчётов;  
технической поддержки;

исполнения настоящего Договора.

8.4. Клиент обязуется не передавать Оператору персональные данные без законного основания.

8.5. Если Пользователь Клиента отзывает согласие на обработку персональных данных, доступ такого Пользователя к отдельным функциям QOR может быть ограничен или прекращён.

8.6. Если отзыв согласия, удаление данных или отказ от обработки делает невозможным оказание услуги, Оператор не несёт ответственность за невозможность дальнейшего обслуживания такого Пользователя.

## 9. Права Клиента

9.1. Клиент вправе:

- получить доступ к QOR в пределах тарифа;
- подключать пользователей и объекты;
- назначать корпоративных администраторов;
- получать отчёты в пределах тарифа и законодательства;
- настраивать группы пользователей;
- настраивать объекты;
- направлять заявки в поддержку;
- запрашивать изменение тарифа;
- получать консультации по работе платформы;
- инициировать тестовые тревоги по согласованию с Оператором;
- подключать дополнительные функции при наличии технической возможности;
- получать информацию о статусе подключения;
- расторгнуть Договор в установленном порядке.

## 10. Обязанности Клиента

10.1. Клиент обязуется:

- своевременно оплачивать услуги Оператора;
- предоставлять достоверные данные;
- назначить ответственных лиц;
- обеспечить законность передачи данных Пользователей Клиента;
- обеспечить принятие Пользователями Клиента обязательных документов QOR, если это требуется;
- поддерживать актуальность списков пользователей;
- поддерживать актуальность данных по объектам;
- своевременно удалять неактуальных пользователей;
- не передавать доступы третьим лицам;
- соблюдать требования информационной безопасности;
- не вмешиваться в работу QOR;
- не использовать платформу в незаконных целях;

не создавать ложные тревоги;  
не допускать массовых тестовых тревог без согласования;  
информировать Пользователей Клиента о правилах использования тревожной кнопки;  
соблюдать условия настоящего Договора и документов QOR.

## 11. Права Оператора

### 11.1. Оператор вправе:

запрашивать у Клиента необходимые данные и документы;  
отказывать в подключении при отсутствии необходимых данных;  
изменять интерфейсы и функции QOR;  
проводить технические работы;  
ограничивать доступ при нарушении Договора;  
блокировать пользователей при нарушении правил;  
изменять тарифы после окончания оплаченного периода;  
приостанавливать обслуживание при задолженности;  
требовать удаления недостоверных данных;  
требовать подтверждения согласий Пользователей Клиента;  
отключать неактивные или незаконно подключённые аккаунты;  
отказывать в обработке ложных или недобросовестных обращений;  
передавать тревожные обращения партнёрам в пределах согласий и договора;  
расторгнуть Договор при существенном нарушении.

## 12. Обязанности Оператора

### 12.1. Оператор обязуется:

предоставить Клиенту доступ к QOR в пределах тарифа;  
создать корпоративное пространство при наличии такой функции;  
обеспечить техническую возможность подключения пользователей и объектов;  
принимать разумные меры по защите данных;  
обрабатывать тревожные обращения в пределах технических возможностей платформы;  
передавать обращения партнёрам при наличии соответствующего сценария, зоны покрытия и данных;  
предоставлять техническую поддержку в пределах тарифа;  
предоставлять отчётность, если она предусмотрена тарифом;  
уведомлять Клиента о существенных изменениях, влияющих на обслуживание;  
соблюдать конфиденциальность данных Клиента.

## 13. Корпоративные администраторы

### 13.1. Клиент назначает одного или нескольких корпоративных администраторов.

### 13.2. Корпоративный администратор может иметь доступ к:

списку пользователей;

группам пользователей;  
объектам;  
настройкам подключения;  
истории тревожных обращений в пределах прав доступа;  
статусам обращений;  
отчётам;  
корпоративным настройкам;  
иным функциям, предусмотренным тарифом.

13.3. Клиент несёт ответственность за действия корпоративных администраторов.

13.4. Клиент обязан немедленно удалить или заблокировать доступ корпоративного администратора, если он утратил полномочия.

13.5. Все действия, совершённые через аккаунт корпоративного администратора, считаются действиями Клиента, если не доказано иное.

#### 14. Роли и доступы

14.1. Доступы в QOR предоставляются по ролям.

14.2. Возможные роли:

корпоративный владелец;  
корпоративный администратор;  
менеджер объекта;  
служба безопасности;  
диспетчер объекта;  
наблюдатель;  
пользователь;  
иные роли, предусмотренные платформой.

14.3. Состав ролей и прав доступа зависит от тарифа, версии платформы, подключённых модулей и настроек Клиента.

14.4. Клиент обязан предоставлять пользователям только те права, которые необходимы им для выполнения функций.

14.5. Оператор вправе ограничить права, если обнаружен риск для данных, безопасности или корректной работы платформы.

#### 15. Тревожные обращения Клиента

15.1. Пользователи Клиента могут создавать тревожные обращения через QOR.

15.2. Тревожные обращения могут быть связаны с:

личной безопасностью;

объектом Клиента;  
рабочим местом;  
жилым комплексом;  
территорией;  
посетителями;  
инцидентами на объекте;  
подозрением на проникновение;  
конфликтом;  
угрозой имуществу;  
иными событиями.

15.3. После создания тревожного обращения QOR может:

зафиксировать событие;  
отобразить его в корпоративном интерфейсе;  
передать оператору;  
передать корпоративному администратору;  
передать службе безопасности Клиента;  
передать охранному агентству;  
уведомить доверенных лиц;  
обновлять статусы;  
сформировать историю обращения.

15.4. Конкретный сценарий обработки определяется тарифом, настройками, объектом, зоной покрытия, партнёрами и технической возможностью платформы.

15.5. Клиент обязан обеспечить, чтобы Пользователи Клиента были ознакомлены с правилами использования тревожной кнопки.

## 16. Физическое реагирование

16.1. Физическое реагирование на тревожные обращения может осуществляться:

партнёрским охранным агентством;  
внутренней службой безопасности Клиента;  
другим исполнителем, согласованным Сторонами;  
иным лицом, предусмотренным объектовым регламентом.

16.2. Если физическое реагирование осуществляет партнёрское охрannое агентство, такое агентство действует как самостоятельный исполнитель охранных услуг.

16.3. Если физическое реагирование осуществляет внутренняя служба безопасности Клиента, Клиент самостоятельно отвечает за действия своей службы безопасности, персонал, инструкции, допуски, правомерность действий и последствия реагирования.

16.4. Оператор не несёт ответственность за действия или бездействие охрannого агентства, службы безопасности Клиента, сотрудников Клиента, третьих лиц или государственных органов.

16.5. Оператор отвечает за цифровую фиксацию и передачу обращения в пределах технических возможностей платформы.

## 17. S-OMS

17.1. Если тариф Клиента предусматривает доступ к S-OMS, Оператор предоставляет Клиенту доступ к соответствующему модулю.

17.2. S-OMS может включать:

объекты;  
посты;  
смены;  
персонал;  
маршруты;  
инциденты;  
статусы;  
задачи;  
отчёты;  
журнал действий;  
аналитику;  
иные функции.

17.3. Доступ к S-OMS предоставляется в пределах тарифа и ролей.

17.4. Клиент отвечает за достоверность данных, внесённых в S-OMS его сотрудниками.

17.5. Клиент отвечает за действия сотрудников, которым предоставлен доступ к S-OMS.

17.6. Оператор вправе ограничить доступ к S-OMS при нарушении Договора, угрозе безопасности данных, задолженности или технической необходимости.

## 18. API и интеграции

18.1. Если тариф предусматривает API-доступ, Оператор может предоставить Клиенту API-ключи, техническую документацию и доступ к тестовой или рабочей среде.

18.2. Клиент обязан использовать API только в целях, согласованных с Оператором.

18.3. Клиенту запрещается:

передавать API-ключи третьим лицам;  
обходить ограничения API;  
создавать чрезмерную нагрузку;  
получать данные вне разрешённого объёма;  
использовать API для незаконных целей;

пытаться получить доступ к чужим данным;  
копировать или воспроизводить логику QOR без разрешения.

18.4. Оператор вправе ограничить, приостановить или отключить API-доступ при нарушении правил, угрозе безопасности, технической перегрузке или подозрении на несанкционированное использование.

18.5. Условия API могут регулироваться отдельным соглашением или приложением.

## 19. Тариф и стоимость услуг

19.1. Стоимость услуг Оператора определяется тарифом, коммерческим предложением, счётом, приложением или иным согласованным документом.

19.2. Модель оплаты может включать:

абонентскую плату;  
оплату за пользователя;  
оплату за объект;  
оплату за тревожное обращение;  
оплату за подключение;  
оплату за модуль S-OMS;  
оплату за API;  
оплату за сопровождение;  
комбинированную модель;  
индивидуальные условия.

19.3. Конкретные финансовые условия указываются в Приложении №2 к настоящему Договору.

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

19.5. Оператор вправе изменить стоимость услуг после окончания оплаченного периода, уведомив Клиента не менее чем за \_\_\_\_ календарных дней до вступления изменений в силу.

19.6. Если Клиент не согласен с изменением тарифа, он вправе отказаться от продления Договора на новых условиях.

## 20. Порядок оплаты

20.1. Оплата услуг производится на основании счёта, акта, приложения, оферты, электронного платежа или иного документа, согласованного Сторонами.

20.2. Срок оплаты: \_\_\_\_ банковских дней с даты выставления счёта, если иной срок не указан в приложении или счёте.

20.3. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на банковский счёт Оператора либо подтверждение платежа платёжным провайдером.

20.4. При просрочке оплаты Оператор вправе:

направить уведомление;  
приостановить доступ к платным функциям;  
ограничить подключение новых пользователей;  
приостановить обработку дополнительных сервисов;  
начислить пеню, если она предусмотрена Договором;  
расторгнуть Договор.

20.5. Приостановление доступа из-за задолженности не освобождает Клиента от обязанности оплатить фактически оказанные услуги.

## 21. Акты и отчётность

21.1. По итогам расчётного периода Оператор может предоставлять Клиенту акт оказанных услуг.

21.2. Акт может направляться:

на email;  
через систему электронного документооборота;  
через личный кабинет;  
курьером;  
иным согласованным способом.

21.3. Клиент обязан подписать акт или направить мотивированные возражения в течение \_\_\_\_ рабочих дней с даты получения.

21.4. Если в указанный срок Клиент не направил мотивированные возражения, услуги считаются оказанными надлежащим образом, а акт — согласованным.

21.5. Возражения Клиента должны содержать конкретное описание спорной услуги, периода, суммы и основания возражений.

## 22. Конфиденциальность

22.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной в рамках настоящего Договора.

22.2. Конфиденциальной информацией признаются:

персональные данные;  
списки пользователей;  
данные объектов;  
сведения о тревожных обращениях;

статусы обращений;  
отчёты;  
данные S-OMS;  
техническая документация;  
API-ключи;  
коммерческие условия;  
регламенты;  
внутренние документы;  
любая иная информация, не являющаяся общедоступной.

22.3. Стороны не вправе раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, предусмотренных законом или настоящим Договором.

22.4. 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.

## 23. Информационная безопасность

23.1. Стороны обязуются принимать разумные меры по защите данных и доступов.

23.2. Клиент обязан:

использовать индивидуальные учётные записи;  
не передавать логины и пароли третьим лицам;  
назначать роли по служебной необходимости;  
своевременно удалять доступы уволенных сотрудников;  
немедленно уведомлять Оператора о компрометации доступа;  
не использовать несанкционированные программы, скрипты, боты или парсеры;  
не пытаться получить доступ к чужим данным;  
соблюдать правила API, если он подключён.

23.3. Оператор вправе логировать действия корпоративных администраторов и пользователей Клиента в QOR.

23.4. При выявлении угрозы безопасности Оператор вправе временно ограничить доступ Клиента или отдельных пользователей.

## 24. Ограничения ответственности Оператора

24.1. Оператор не гарантирует абсолютную безопасность Пользователей Клиента, объектов, имущества или территории.

24.2. Оператор не гарантирует предотвращение преступлений, конфликтов, вреда здоровью, имущественного ущерба или иных последствий.

24.3. Оператор не отвечает за:

действия Пользователей Клиента;  
ложные тревоги;  
недостоверные данные Клиента;  
недостоверные данные Пользователей Клиента;  
отключённую геолокацию;  
отключённые уведомления;  
отсутствие связи или интернета;  
сбои устройств пользователей;  
действия охранных агентств;  
действия службы безопасности Клиента;  
действия государственных органов;  
действия третьих лиц;  
дорожную ситуацию;  
погодные условия;  
форс-мажор;  
сбои банков, платёжных систем, операторов связи, хостинг-провайдеров и иных внешних сервисов.

24.4. Оператор несёт ответственность только за свои прямые виновные действия или бездействие в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

24.5. Ответственность Оператора ограничивается суммой, фактически оплаченной Клиентом за последний расчётный период, если иное не установлено законодательством или отдельным соглашением Сторон.

## 25. Ответственность Клиента

### 25.1. Клиент несёт ответственность за:

достоверность предоставленных данных;  
законность подключения Пользователей Клиента;  
получение необходимых согласий;  
действия корпоративных администраторов;  
действия своей службы безопасности;  
действия своих сотрудников в QOR;  
своевременную оплату;  
актуальность объектов;  
актуальность списков пользователей;  
соблюдение конфиденциальности;  
соблюдение требований информационной безопасности;  
ущерб, причинённый Оператору, Пользователям, партнёрам или третьим лицам по вине Клиента.

25.2. Если претензии Пользователей Клиента, государственных органов или третьих лиц вызваны незаконной передачей данных Клиентом, Клиент обязан самостоятельно

урегулировать такие претензии и возместить Оператору документально подтверждённый ущерб.

25.3. Если действия Клиента или его сотрудников привели к утечке данных, ложным тревогам, сбоям, блокировкам или претензиям, Клиент несёт ответственность в пределах законодательства и настоящего Договора.

## 26. Ложные тревоги

26.1. Клиент обязан принять меры для недопущения ложных тревог со стороны Пользователей Клиента.

26.2. Клиент обязан информировать Пользователей Клиента о правилах использования тревожной кнопки.

26.3. Если ложная тревога привела к расходам Оператора, охранного агентства или иного партнёра, такие расходы могут быть предъявлены Клиенту или Пользователю Клиента в зависимости от условий тарифа, договора и обстоятельств события.

26.4. Систематические ложные тревоги могут являться основанием для пересмотра тарифа, ограничения функций, отключения отдельных пользователей или расторжения Договора.

## 27. Тестовые тревоги

27.1. Тестовые тревоги проводятся только по предварительному согласованию с Оператором.

27.2. Клиент обязан заранее согласовать:

дату теста;  
время теста;  
объект;  
участников;  
сценарий;  
канал активации;  
ожидаемые действия;  
ответственных лиц.

27.3. Несогласованная тестовая тревога может быть признана ложной тревогой.

27.4. По итогам тестовой тревоги Стороны могут составить акт или зафиксировать результат в QOR.

## 28. Поддержка

28.1. Оператор предоставляет поддержку Клиенту в пределах тарифа.

## 28.2. Поддержка может включать:

консультации по работе QOR;  
помощь с доступами;  
помощь с пользователями;  
помощь с объектами;  
проверку технических ошибок;  
консультации по тревожным обращениям;  
обучение корпоративных администраторов, если предусмотрено тарифом.

## 28.3. Каналы поддержки:

email;  
телефон;  
форма на сайте;  
личный кабинет;  
мессенджер;  
иные каналы, указанные Оператором.

## 28.4. Время реакции поддержки зависит от тарифа и характера обращения.

## 29. Реклама и использование бренда

29.1. Клиент вправе использовать бренд QOR только с письменного согласия Оператора.

29.2. Оператор вправе использовать наименование и логотип Клиента в презентациях, коммерческих материалах, кейсах и на сайте только с согласия Клиента, если иное не предусмотрено настоящим Договором или отдельным соглашением.

29.3. Стороны обязуются не делать публичных заявлений от имени другой Стороны без письменного согласования.

29.4. Клиент не вправе обещать Пользователям Клиента функции, сроки реагирования, тарифы или условия, которые не согласованы с Оператором.

## 30. Срок действия договора

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

30.2. Срок действия Договора: до «\_» \_\_\_\_\_ 20 года.

30.3. 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.

## 31. Приостановление доступа

31.1. Оператор вправе временно приостановить доступ Клиента к QOR в случаях:

просрочки оплаты;  
нарушения Договора;  
нарушения правил обработки персональных данных;  
угрозы информационной безопасности;  
массовых ложных тревог;  
незаконного подключения пользователей;  
передачи доступов третьим лицам;  
попытки вмешательства в работу платформы;  
получения требования компетентного органа;  
форс-мажора;  
иных обстоятельств, создающих риск для Оператора, партнёров, Пользователей или третьих лиц.

31.2. Приостановление доступа не освобождает Клиента от обязанности оплатить фактически оказанные услуги и устранить нарушение.

## 32. Расторжение договора

32.1. Договор может быть расторгнут:

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

32.2. Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив другую Сторону не менее чем за \_\_\_\_ календарных дней.

32.3. Оператор вправе расторгнуть Договор без соблюдения указанного срока при существенном нарушении со стороны Клиента.

32.4. Существенными нарушениями Клиента являются:

просрочка оплаты более \_\_\_\_ календарных дней;  
незаконная передача персональных данных;  
нарушение конфиденциальности;  
массовые ложные тревоги;  
попытка взлома или обхода защиты QOR;  
передача доступов третьим лицам;  
использование QOR в незаконных целях;  
создание риска для Пользователей, Оператора или партнёров;  
неустранение нарушения после письменного требования Оператора.

32.5. После расторжения Договора Клиент обязан:

прекратить использование QOR;  
прекратить использование бренда QOR;  
оплатить фактически оказанные услуги;  
вернуть или удалить конфиденциальную информацию, если требуется;  
обеспечить удаление или деактивацию корпоративных доступов;  
сохранить конфиденциальность.

32.6. Расторжение Договора не прекращает обязательства по оплате, конфиденциальности, персональным данным, ответственности и урегулированию споров.

### 33. Форс-мажор

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

33.2. 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.

33.3. Сторона, для которой возник форс-мажор, обязана уведомить другую Сторону в разумный срок.

33.4. Если форс-мажор продолжается более \_\_\_\_ календарных дней, каждая из Сторон вправе инициировать расторжение Договора.

### 34. Разрешение споров

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

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

34.3. Срок рассмотрения претензии составляет \_\_\_\_ рабочих дней с даты получения.

34.4. 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.

### 35. Уведомления и электронный документооборот

35.1. Стороны признают юридическую силу уведомлений, направленных:

на электронную почту;  
через личный кабинет QOR;  
через систему электронного документооборота;  
через мессенджер, если он согласован Сторонами;  
курьером;  
заказным письмом;  
иным согласованным способом.

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

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

### 36. Приложения к договору

36.1. Неотъемлемыми частями настоящего Договора могут являться:

Приложение №1 — Модель подключения, объекты и пользователи;  
Приложение №2 — Тарифы и финансовые условия;  
Приложение №3 — Регламент обработки тревожных обращений;  
Приложение №4 — Соглашение об обработке персональных данных;  
Приложение №5 — Акт подключения;  
Приложение №6 — SLA;  
Приложение №7 — Роли и права доступа;  
Приложение №8 — API-условия;  
иные приложения, согласованные Сторонами.

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

### 37. Заключительные положения

37.1. Настоящий Договор регулируется законодательством Республики Казахстан.

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

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

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

37.5. 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.

#### 38. 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.

Клиент

Наименование: \_\_\_\_\_

БИН/ИИН: \_\_\_\_\_

Руководитель: \_\_\_\_\_

Основание полномочий: \_\_\_\_\_

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Фактический адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Сайт: \_\_\_\_\_

ИИК: \_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

КБЕ: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.