

РАЗВОД. БЫВШИЙ БОЛЬШЕ НЕ АДМИНИСТРАТОР



ПАВЕЛ ЛИМОНОВ

Павел Лимонов

Развод. БЫВШИЙ больше не администратор

<https://litres.ru/74245109>

SelfPub; 2026

Аннотация

Через десять дней после развода я стою перед дверью собственной квартиры. Код не работает. Приложение сообщает: «Обратитесь к администратору». Администратор — мой бывший муж.

Георгий уже не владеет квартирой, но система по-прежнему позволяет ему лишить меня доступа. Хуже того: такую же платформу готовят к запуску в новом жилом комплексе на восемьдесят четыре квартиры, где я отвечаю за доступную среду. Если я подпишу приемку, десятки взрослых людей окажутся зависимы от чужого разрешения. Если остановлю проект, под угрозой окажутся контракт, премия и моя профессиональная репутация.

Разобраться в опасной ошибке мне придется вместе с Артемом Роциным, руководителем безопасности платформы. Он внимателен, честен и слишком хорошо умеет прятаться за безупречными процедурами. А еще именно он когда-то пропустил первую тревожную заявку.

Содержание

ГЛАВА 1. Обратитесь к администратору	4
ГЛАВА 2. Чужое разрешение	21
ГЛАВА 3. Личная жалоба	37
ГЛАВА 4. Восемьдесят четыре двери	54
ГЛАВА 5. Удаленные жильцы	71
Конец ознакомительного фрагмента.	82

Павел Лимонов

Развод. Бывший больше не администратор

ГЛАВА 1. Обратитесь к администратору

Код погас после четвертой цифры.

Я отняла палец от панели и проверила, не нажала ли соседнюю кнопку. В подъезде было достаточно светло: верхний плафон горел, экран домофона показывал двадцать один час семнадцать минут, на матовой поверхности считывателя не осталось ни капли воды. Ошибиться из-за темноты или дожда я не могла. Я набрала шесть цифр заново, медленнее.

Красный значок появился сразу.

«Пользователь не найден».

До развода эта фраза встретилась бы мне в чужом проекте. Я бы записала время, версию оборудования, условия проверки и попросила повторить действие на резервном устройстве. Теперь на лестничной площадке стояла я сама, с тяжелой сумкой через плечо и папкой банковских документов под мышкой. За дверью лежали мои рабочие ботинки, про-

дукты на завтра и зарядка для телефона. Квартира с предыдущего дня принадлежала мне по зарегистрированному праву. Из приложения следовало, что меня в ней больше не существовало.

Я достала телефон. Мобильная связь работала, домашний модуль отвечал, заряд оставался на двадцать восемь процентов. В приложении вместо привычного плана квартиры открылось окно входа. Пароль сохранился в защищенном хранилище, но после авторизации сервис показал другую надпись:

«Ваш профиль удален из семейной группы. Для восстановления обратитесь к администратору».

Ниже стояло имя Георгия.

Я сделала снимки экрана: сообщение целиком, текущее время, номер версии приложения. Потом включила запись и еще раз попыталась ввести локальный код. Второй красный значок ничем не отличался от первого.

Лифт остановился этажом ниже. Через несколько секунд показалась соседка из сорок второй квартиры — Тамара Леонидовна в светлом плаще и с пакетом из аптеки. Она увидела меня у замка и замедлила шаг.

— Забыли что-то?

— Проверяю код. Похоже, учетную запись отключили.

— Георгий дома?

— Он здесь больше не живет.

Она знала, что мы разъехались. О разводе я не сообщала

соседям отдельным письмом, а разговор в подъезде точно не был подходящим способом исправить этот пробел.

— Может, зайдете ко мне, пока он приедет?

— Спасибо. Я вызову сервис.

Тамара Леонидовна не стала расспрашивать. Открыла свою квартиру обычным ключом, пожелала мне разобраться и скрылась за дверью. Механический ключ на ее связке звякнул о металл. У моего замка аварийный цилиндр тоже был, только комплект физических ключей при установке забрал Георгий. Тогда мастер сказал, что достаточно одного комплекта: все равно мы всегда возвращались вместе или пользовались телефоном. Я согласилась. На монтаж опаздывала в офис, а Георгий оставался принимать работу.

Это решение было моим. Удобство предложил он, согласилась я.

Я нашла номер поддержки в электронном договоре. Автоматический голос предложил назвать адрес, подтвердить телефон и дождаться оператора. Ожидание заняло семь минут. Я стояла у стены, потому что сумка оттягивала плечо, и следила за зарядом.

— Служба поддержки «ОктаДом», Марина. Чем могу помочь?

— Меня удалили из группы квартиры. Я собственник и нахожусь у входа. Нужен аварийный порядок восстановления.

— Назовите, пожалуйста, номер договора или почту глав-

ного пользователя.

— Договор оформлен на Георгия Власова. Но со вчерашнего дня квартира зарегистрирована на меня. Документы у меня с собой.

Клавиши на другом конце линии щелкали около минуты.

— Вижу договор. Ваш профиль имел статус дополнительного взрослого пользователя. Сегодня в восемнадцать сорок две он был удален по обращению владельца договора.

— Что именно проверили перед удалением?

— Заявитель подтвердил контрольный вопрос и почту.

— Проверили его право распоряжаться квартирой?

— Мы обслуживаем учетную запись по договору. Сведения о собственности в приложении не хранятся.

— Тогда что мне нужно сделать, чтобы войти сейчас?

— Главный пользователь может добавить вас повторно.

Я открыла заметки и записала время ответа.

— Если главный пользователь больше не владелец квартиры?

— Он остается владельцем сервисного договора до переоформления.

— Я спрашиваю про вход.

Марина замолчала на несколько секунд, потом сказала осторожнее:

— Можно оформить выезд специалиста. Он проверит удостоверение личности и документы на объект. После этого выполнит аварийное открытие. Восстановить ваш профиль

на месте специалист не сможет.

— Сколько ждать?

— Норматив по городу — до четырех часов. Сейчас попробую найти ближайшего сотрудника.

— Зарегистрируйте также жалобу на удаление моего профиля и запрос о предоставлении истории действий с моими данными.

— Для запроса потребуется заполнить форму.

— Пришлите форму на мою почту. И назовите номер текущего обращения.

Она продиктовала двенадцать цифр. Я повторила их, чтобы запись получилась разборчивой. Выезд обещали в течение двух часов. До приезда специалиста мне предложили обратиться к администратору группы.

— Я уже получила эту рекомендацию в приложении, — сказала я. — Именно поэтому звоню вам.

Марина извинилась. В ее голосе не было ни насмешки, ни желания меня унижить. Она читала порядок, составленный для ситуации, в которой договор и право жить в квартире принадлежали одному человеку. Для моего случая в нем не нашлось подходящего шага.

Я попросила ее дождаться, пока я открою форму оформления сервиса.

— В первом поле нужно согласие действующего владельца договора, — прочитала я. — Если я приложу выписку и акт передачи, это поле можно пропустить?

— Через обычную форму — нет. Ваши документы рассмотрит старший специалист, после этого вам направят отдельную ссылку.

— Какой срок рассмотрения?

— До трех рабочих дней.

— Значит, даже после аварийного открытия я три дня буду получать одноразовые коды через диспетчера?

— Либо прежний владелец подтвердит передачу в приложении.

— Тогда зафиксируйте, что самостоятельного немедленного порядка для нового собственника у вас нет.

Марина попросила минуту, чтобы уточнить формулировку у руководителя. Вернувшись, она подтвердила: мои слова добавлены в карточку. Я не знала, поможет ли запись будущему разбору. Зато знала, что устное обещание оператора исчезнет сразу после завершения звонка, если его не привязать к номеру заявки.

После звонка заряд показывал двадцать три процента. Я подключила маленький внешний аккумулятор, который носила на обследования. Он давал еще час активной работы, если не запускать тяжелые приложения.

Георгию я позвонила не сразу. Сначала отправила в управляющую компанию свежую выписку и акт передачи, попросила подтвердить получение и вызвать дежурного. Только после этого открыла его контакт. За двенадцать лет я меняла фотографию рядом с именем несколько раз. Неделю

назад удалила ее совсем, но номер знала наизусть.

Он ответил после второго сигнала.

— Надя, я за рулем. Что случилось?

— Ты сегодня просил удалить мой профиль из «ОктаДома»?

— Да. Я закрывал свои договоры после передачи квартиры.

— Ты знал, что мой код перестанет работать?

— Мне сказали, что вторичные пользователи отвязываются. Я думал, ты уже переоформила сервис.

Я поставила сумку на пол. Папку оставила под мышкой: на лестничной площадке не было скамьи, а класть документы на пол я не хотела.

— Переход права зарегистрировали вчера в шестнадцать десять. Сервис открыт до десяти вечера. Когда именно я должна была успеть его переоформить?

— Можно было подать заявку заранее.

— От моего имени ее не принимали. Главным пользователем был ты.

— Хорошо, я сейчас не могу проверить. Добавлю тебя утром или напишу в поддержку. Ночью все равно никто ничего не переоформит.

— Я стою у квартиры.

Машина у него, видимо, остановилась. Шум дороги стал тише.

— Почему ты не сказала сразу?

— Я сказала в первой фразе, что ты удалил мой профиль. Ты решил объяснить мне порядок закрытия договора.

— Не начинай, пожалуйста. Я ничего у тебя не отбирал. Квартира оформлена, деньги перечислены, все сделано ровно так, как ты хотела.

Я услышала знакомую последовательность. Сначала готовое решение, затем доказательство его разумности, после — просьба не тратить время на спор. В браке она экономила нам часы. Позже выяснилось, что вместе с часами исчезало мое участие.

— Я хочу войти домой.

— Пришли адрес, где ты ждешь. Я освобожусь примерно через час и подъеду.

— Адрес ты знаешь. Но приезжать не нужно. Сервис уже вызван.

— Тогда зачем ты звонишь?

— Чтобы установить факт. Ты подтвердил, что отправил запрос, не проверив, смогу ли я войти.

— Надежда, мы развелись без войны. Не превращай техническую накладку в новый конфликт.

— Я зарегистрировала обращение. Дальше будем говорить письменно.

Он выдохнул в микрофон, но спорить не стал.

— Как скажешь. Утром перешлю все данные по договору.

— Перешли сегодня. И не восстанавливай мой профиль самостоятельно. Мне нужен официальный порядок для но-

вого владельца.

— Ты серьезно собираешься ждать мастера, хотя я могу решить вопрос за минуту?

— За минуту ты вернешь мне роль, которую сможешь снова удалить. Это не решение.

Я завершила звонок. Не потому, что боялась услышать ответ. Мы уже обменялись всеми нужными фактами.

Дежурный управляющей компании пришел через двадцать минут. Молодой мужчина в синей куртке представился Ильей, попросил паспорт и показал служебное удостоверение. Он сверил номер квартиры с выпиской на моем экране, затем позвонил начальнику смены.

— Мы сами электронный замок не вскрываем, — сообщил он. — Только присутствуем и подтверждаем адрес. Мастер от производителя едет?

— Да. В обращении указан срок до двадцати трех тридцати.

— Можете подождать в диспетчерской. Там розетка есть. Я согласилась. На первом этаже диспетчерская занимала помещение рядом с колясочной. Стол, два стула, мониторы с камерами общих зон и электрический чайник составляли почти всю обстановку. Илья дал мне зарядить телефон и записал в журнал время обращения. Он не предлагал позвонить мужу и не спрашивал, чем я его рассердила. Проверил бумаги и сделал то, что входило в его работу.

Пока мы ждали, я открыла письмо от поддержки. Форма

запроса состояла из трех страниц: идентификационные данные, основание, перечень сведений. В поле о цели я написала: «Получение информации об удалении учетной записи и действиях с относящимися ко мне данными». Приложила выписку, страницу паспорта, снимки экрана и номер обращения. Подписать форму предлагалось усиленной электронной подписью или вручную. Электронная подпись у меня была рабочая, но использовать ее для личного запроса без согласования с бюро я не собиралась. Я заполнила документ, оставив место для подписи, и сохранила его.

В диспетчерской было жарко. Я расстегнула куртку и села боком к мониторам, чтобы не видеть чужие перемещения по подъезду. Камеры показывали общие зоны, но мне не требовалось знать, кто вернулся домой и с кем. Илья пил чай за соседним столом и заполнял сменный журнал.

— Собственники часто остаются снаружи? — спросила я.

— Из-за батареи в замке бывает. Тогда срабатывает механический ключ. Из-за профиля при мне впервые.

— Вам инструкция что говорит?

— Проверить паспорт, основание проживания и номер заявки. В учетные записи мы не лезем. Если собственник один, а договор на другого, звоним начальнику смены.

— Сегодня звонили?

— Да. Он подтвердил, что по вашим бумагам можно сопровождать открытие. Копию выписки сохраню в обращении на тридцать дней, потом удалим по регламенту.

Ответ оказался яснее, чем у поставщика. Управляющая компания хотя бы различала право войти и право управлять приложением.

Я вернулась к сервисному договору. Его заключали пять лет назад, когда мы меняли входную группу после ремонта. В разделе о пользователях Георгий значился заказчиком, я — приглашенным членом семьи. Слово «семья» повторялось одиннадцать раз. Про собственника помещения было сказано только в приложении об установке оборудования. Прекращение брака среди оснований изменения группы отсутствовало.

Во время монтажа это казалось мелочью. Георгий оформлял заявку со своего телефона, потому что мой разрядился на объекте. Мастер предложил добавить второго администратора, но приложение такой роли тогда не поддерживало. Мы могли подождать обновления или завести отдельную техническую почту. Георгий сказал, что усложнять незачем: пароль от его аккаунта я знала, решения мы принимали вместе.

Пароль действительно был у меня несколько лет. Потом сервис включил подтверждение по его номеру, а я не стала возражать. Замок открывался моим кодом, уведомления приходили обоим, бытового неудобства не было. Я приняла работающий результат за равное право.

Четыре месяца назад, когда Георгий снял квартиру ближе к новому офису, он продолжал получать уведомления о мо-

их возвращениях. Я попросила отключить их. Он ответил, что это общая система и менять ее до раздела имущества рано. Через неделю я перестала обращать внимание на значок у его имени. Мы занимались оценкой квартиры, банком, компенсацией и сроками. Цифровой договор не вошел ни в один список.

Я открыла наш акт передачи. В нем перечислялись мебель, техника, счетчики, два брелока от ворот и оборудование умного дома. Отдельно стояла обязанность Георгия передать средства управления в течение одного рабочего дня после регистрации права. Юрист включила фразу по моей просьбе, потому что я не хотела искать пароли после его отъезда. Я проверила брелоки, ключи от почтового ящика и доступ в личный кабинет управляющей компании. Приложение открылось утром как обычно, и я поставила галочку напротив всей строки.

Формально Георгий нарушил пункт акта. Но суд, претензия и даже взыскание расходов не открыли бы квартиру этой ночью. Мне требовалось разобраться с ближайшими часами и сохранить основание для следующего решения.

В двадцать два сорок восемь он прислал сообщение: «Могу добавить тебя обратно прямо сейчас. Нужен адрес почты, который привязан к приложению».

Адрес у него был. Он приглашал меня по нему пять лет назад. Я ответила: «Не добавляй. Передай договор и подтверди свой сегодняшний запрос письменно».

Через минуту появилась отметка о прочтении. Ответа не последовало.

Я позволила себе проверить, что чувствую, только после того, как закончила с формой. Злость была простой частью: меня лишили возможности войти. Стыд оказался сложнее. Я боялась не соседки и не дежурного. Мне было стыдно перед самой собой за точность, с которой прежний порядок продолжал работать после развода. Георгий оставался главным пользователем, потому что в течение пяти лет это было удобно нам обоим. Он лишь воспользовался правом, которое я когда-то согласилась ему оставить.

От этого его решение не становилось допустимым. Но обвинить во всем приложение и сохранить привычное представление о собственной предусмотрительности тоже не получалось.

Я записала в заметки четыре вопроса: кто может удалить взрослого пользователя; что проверяет поддержка; как новый собственник подтверждает право; кто получает уведомление об аварийном входе. Пятый добавила после паузы: где еще мы утвердили такую же модель.

В двадцать три ноль четыре приехал сервисный специалист. Его звали Виктором Лазаревым. Он принес запечатанный набор для аварийного цилиндра, переносной терминал и бланк акта. Мои документы он снимал не на личный телефон: ввел данные в служебное приложение, показал экран с отметкой о принятии и предложил закрыть номер паспорта

на бумажной копии после заполнения.

— Основной ключ есть? — спросил он.

— У прежнего владельца сервисного договора. Право собственности уже перешло ко мне.

— Тогда открою аварийным комплектом. Цилиндр менять не нужно, он перекодируется. Но электронный профиль этим не вернуть.

— В акте укажите оба результата: физический вход восстановлен, цифровая запись отсутствует.

Он поднял голову от бланка.

— Вы с такими актами работаете?

— С приемочными. В моем случае важна последовательность.

— Укажу время каждой операции.

Илья остался свидетелем. Виктор вскрыл контрольную пломбу при нас, вставил сервисный ключ и приложил терминал. Сначала панель потребовала код мастера, затем запросила одноразовое подтверждение диспетчерской. Через три минуты ригель вышел из паза.

Я вошла в прихожую в двадцать три двадцать одну.

Виктор проверил локальную кнопку выхода, установил новый механический комплект и передал мне два запечатанных ключа. После перекодировки старый сервисный ключ больше не подходил. Мы проверили это при открытой створке. Мой прежний цифровой код не восстановился.

— Пока профиль не переоформят, пользуйтесь механиче-

ским, — сказал Виктор. — Или одноразовым кодом от диспетчерской. Но его надо заказывать каждый раз.

— Кто увидит факт выдачи?

— Диспетчер и владелец договора. Ему придет уведомление.

— Даже после сегодняшних документов?

— В нашей части договора пока числится он.

Я попросила внести это в примечание. Виктор не спорил, только уточнил формулировку. В акте появились три времени: прием заявки, проверка права, открытие. Отдельной строкой он указал, что личная учетная запись заявителя отсутствует, восстановление не выполнялось, уведомления направляются действующему владельцу сервисного договора.

Подписав бумагу, я сфотографировала каждую страницу. Один экземпляр остался у меня, второй забрал специалист. Илья поставил отметку в журнале управляющей компании и ушел вместе с ним.

В прихожей я первым делом заперла новый механический цилиндр изнутри. Потом поставила телефон на зарядку и сняла куртку. Было почти полночь. Я не ужинала, но голод заметила только после того, как достала из сумки помятый контейнер с салатом. Есть его не хотелось.

На кухне я разложила на столе документы. Выписка подтверждала право собственности. Банковское письмо — перевод обязательств по кредиту. Акт передачи — отсутствие у Георгия претензий к квартире. Рядом лежал акт аварийно-

го открытия, составленный через сутки после регистрации права. Бумаги не спорили между собой. В цифровой модели одна из них просто не имела значения.

Я включила ноутбук и проверила почту. Георгий переслал договор сервиса и коротко написал: «Данные передал. Завтра все переоформим. Надеюсь, на этом закончим».

Я сохранила письмо в папку с разводом. Потом отправила в поддержку заполненную форму с ручной подписью, которую поставила на распечатке и отсканировала домашним устройством. Попросила подтвердить прием и сохранить журналы с момента подачи запроса Георгия до завершения моего обращения.

В приложении появился новый экран. Теперь я могла видеть адрес, но управление оставалось недоступным. Внизу мелким шрифтом стояло название версии и юридическое имя платформы: «ОктаДом».

Я знала его слишком хорошо.

В «Квартале 14» мы проверяли маршруты от участка до квартиры: ширину проходов, пороги, высоту панелей, время закрывания створок. Электронную часть поставлял тот же разработчик. В пользовательском сценарии было написано: «Владелец семейной группы назначает права остальных проживающих». На ранней встрече я спросила, что происходит при смене собственника. Мне ответили, что поддержка переносит учетную запись по заявлению. Я записала ответ и пошла дальше — проверять вызов лифта для человека в

кресле.

Про разделение семьи я не спросила.

Один пропущенный сценарий не делал меня виноватой в чужом запросе. Но теперь я знала, как выглядит цена этого пропуска: три часа сорок семь минут ожидания, два свидетеля, копии паспорта в двух организациях, аварийный комплект и рекомендация получить разрешение человека, чьи права на квартиру уже прекратились.

Я открыла рабочий календарь. На девять тридцать стояла подготовка моего раздела к финальной приемке «Квартала 14». Через три недели первые двадцать семей должны были получить квартиры. Всего в доме было восемьдесят четыре.

В черновике письма Инге я написала две строки: «У меня возник личный инцидент с моделью учетных записей поставщика. До подписания раздела нужно проверить сценарий прекращения совместного проживания. Утром раскрою обстоятельства и конфликт интересов».

Перечитала и отправила. Затем поставила у входа один из новых ключей, второй заперла в ящике стола. На завтра я назначила себе не спор с Георгием и не попытку быстрее вернуть привычное приложение.

Мне предстояло выяснить, кто получит последнее слово в восьмидесяти четырех квартирах.

ГЛАВА 2. Чужое разрешение

Подтверждение из реестра пришло в семь двенадцать утра.

Я уже сидела на кухне с кофе и открытым ноутбуком. Спала меньше пяти часов, но переносить разговор с Ингой на вторую половину дня не собиралась. В свежей выписке стояли мое имя, дата регистрации и единственное обременение — кредит банка. Георгия среди правообладателей не было.

Я приложила выписку к обращению в «ОктаДом», добавила акт ночного открытия и потребовала временно исключить отправку уведомлений прежнему владельцу договора. Через десять минут пришел автоматический ответ: материалы приняты, срок рассмотрения — три рабочих дня.

Механический ключ повернулся без усилия. Перед выходом я проверила замок при открытой створке, заперла квартиру и подергала ручку. В приложении адрес все еще был серым. Домофон на улицу я открыла кнопкой изнутри. Вернуться вечером смогу ключом, но вызвать лифт для курьера, впустить отца или выдать разовое разрешение никому не получится.

В машине я не включала музыку. На светофорах просматривала рабочий календарь: в девять тридцать — внутренняя подготовка приемки, в одиннадцать — согласование доступного маршрута с эксплуатацией, после обеда — выезд на

«Квартал 14». Календарь составляла я сама. До вчерашнего вечера он выглядел плотным, но выполнимым.

В офис я приехала за двадцать минут до Инги. На нашем этаже еще горел дежурный свет, уборщица протирала стеклянные перегородки. Я распечатала выписку, домашний акт и страницу сервисного договора, где была описана семейная группа. Личные бумаги положила в красную папку. Проектные открыла на втором мониторе.

У «Квартала 14» было два комплекта требований. В основном техническом задании значились индивидуальные учетные записи, разграничение ролей и аварийный порядок. Формулировки выглядели правильно. На их основании я когда-то отметила цифровую часть маршрута как согласованную при условии испытаний.

Реальные полномочия пользователей находились в приложении к договору поддержки на странице сто сорок восемь.

«Первый совершеннолетний пользователь, завершивший регистрацию объекта, получает статус владельца семейной группы. Владелец вправе приглашать и исключать участников, назначать разрешения и прекращать их действие».

Я увеличила строку. Ниже перечислялись взрослый участник, ребенок, гость и обслуживающий специалист. У взрослого участника было право управлять устройствами в пределах выданного набора. Права сохранить собственный вход после решения владельца группы не было.

Слово «собственник» в этой таблице вообще не исполь-

зовалось. Владелец группы мог быть первым человеком, которому установщик передал ссылку.

В соседнем файле лежал сценарий первичной настройки. Я открыла историю изменений. Шесть месяцев назад в нем стоял мой комментарий: «Предусмотреть самостоятельное управление основными функциями квартиры совершенными жильцами». Поставщик ответил: «Учтено через роль взрослого участника». Я приняла ответ и закрыла замечание.

Самостоятельное управление я проверила. Самостоятельное сохранение роли — нет.

Я сняла отметку «закрыто», внесла ссылку на пункт договора и добавила два теста: прекращение совместного проживания; смена собственника при действующем сервисном договоре. Третий сценарий касался утраты связи с владельцем группы.

— Ты уже здесь, — сказала Инга от двери.

Она сняла пальто, повесила его на вешалку и подошла к моему столу. На работе Инга Михайловна не задавала вопросов «как ты» до того, как понимала, что случилось. Это не мешало ей замечать усталость. Просто для помощи ей требовалась задача.

— Рассказывай по порядку.

Я передала ей красную папку.

— Вчера зарегистрировали переход права на квартиру. В восемнадцать сорок две Георгий попросил поддержку уда-

лить мой дополнительный профиль. В двадцать один семнадцать я не смогла войти. Сервисный специалист открыл квартиру в двадцать три двадцать одну после проверки документов. Цифровая запись не восстановлена.

Инга прочла акт до конца.

— Георгий подтвердил запрос?

— По телефону. Письменно пока нет. Запись звонка у меня есть, но для проектного вывода я ее использовать не предлагаю.

— Правильно. Где связь с нашим объектом?

Я развернула к ней монитор и показала договорную таблицу.

— Поставщик тот же. Модель та же. Первый зарегистрированный взрослый становится владельцем семейной группы и может исключить остальных. При испытании мы проверяли, управляет ли взрослый участник замком и домофоном. Не проверяли, может ли он сохранить вход при прекращении семьи.

— Кто закрыл замечание?

— Я.

Инга задержала взгляд на истории изменений, потом вернула мне папку.

— Ты считаешь, что личный случай доказывает несоответствие проекта?

— Нет. Он показывает сценарий, которого нет в приемочной программе. Несоответствие я могу зафиксировать по до-

говору: роль взрослого жильца зависит от первого пользователя, хотя в требованиях заявлена индивидуальная учетная запись. Для вывода о последствиях нужна демонстрация.

— Конфликт интересов?

— Есть. Моя квартира обслуживается поставщиком, а бывший муж — главный архитектор проекта. Я предлагаю раскрыть это комитету до обсуждения и не включать материалы личной жалобы в доказательства, кроме обезличенного описания сценария. Мой раздел пока не подписывать.

Инга села на край соседнего стола.

— Если поставщик покажет, что передача роли занимает пять минут, ты подпишешь?

— Если новый законный жилец может начать ее без согласия человека, который уже не имеет отношения к квартире, а до завершения процедуры сохраняет вход. И если проверка работает в выходной, ночью и при утрате связи с прежним администратором.

— Значит, не пять минут.

— Скорее всего.

— Мне нужен предварительный вывод к десяти. Только проектные основания. Личную хронологию приложишь отдельной закрытой запиской. И подготовь вариант, при котором ты выходишь из итоговой оценки цифровой части.

Я ожидала последней фразы. Все равно она задела сильнее, чем хотелось показать.

— Если я выйду сейчас, поставщик скажет, что замечание

снято вместе со мной.

— Поэтому сейчас ты не выходишь. Но если проверка подтвердит прямую связь с твоей жалобой, решение должен подписывать другой человек. Мы не защищаем репутацию тем, что делаем вид, будто связи нет.

— Понимаю.

— И еще. За сдачу в срок у бюро премия. Следующий объект застройщик обещал отдать нам без нового конкурса. Если мы останавливаем раздел без основания, можем потерять и то и другое.

— Я знаю.

— Теперь знаешь вслух. Работай.

Она ушла в кабинет. За стеклом уже появлялись сотрудники, включались мониторы, кто-то ставил в общую кофемашину новый пакет зерна. Я закрыла красную папку и оставила на экране только проектные документы.

Предварительное несоответствие заняло две страницы. В первой я сопоставила требования к индивидуальной записи с полномочиями владельца группы. Во второй перечислила проверяемые вопросы. Ни слова о разводе, Георгии и моей двери. Вместо «опасная зависимость» написала: «Прекращение права входа одного совершеннолетнего участника возможно односторонним действием другого участника без подтверждения изменения основания проживания». Это звучало суше моего вчерашнего разговора с поддержкой, зато такую фразу можно было подтвердить или опровергнуть

испытанием.

В девять сорок Инга вернула файл с тремя комментариями.

Первый: «Какой пункт нашего договора нарушен?»

Второй: «Кто является пользователем — собственник, жилец или плательщик сервиса?»

Третий: «Что именно приостанавливаем?»

Я добавила номера требований, определение самостоятельного взрослого жильца и точную границу: до проверки не подписывается мой раздел функциональной приемки цифрового маршрута. Государственный ввод дома, строительные работы и остальные разделы оставались вне моего решения.

В десять пятнадцать мы созвали внутреннюю группу. Кроме Инги пришли Роман, отвечавший за инженерные разделы, и Лида из договорного отдела. Я сообщила о личном конфликте до того, как показала проектный вывод.

— Георгий входит в комитет со стороны застройщика? — уточнила Лида.

— Да. Поэтому закрытая записка уйдет юристу комитета, а не в общий протокол.

— Поставщик может заявить, что ты используешь должность для личной претензии.

— Может. Значит, каждый пункт должен существовать без моей претензии.

Роман пролистал таблицу ролей.

— Но здесь написано «взрослый участник». Это ведь равноправный пользователь.

— До тех пор, пока владелец группы не нажмет «удалить».

— Тогда он администратор, а не владелец.

— Название роли не меняет полномочий.

Я открыла сценарий первичной регистрации. На экране появились семь шагов: ввод адреса, подтверждение договора, создание группы, приглашение остальных.

— Кто первым получает ссылку? — спросила я.

— Покупатель, — ответил Роман.

— Один покупатель из договора, даже если собственников двое. Или родственник, который помогает установить приложение. В наших квартирах будут жить люди, которым на первом запуске помогает сын, сиделка или специалист отдела заселения. Если помощник завершит регистрацию первым, он получит право исключить жильца.

— Сиделка не подтвердит договор.

— Сын подтвердит, если мать передаст ему письмо, потому что мелкий шрифт ей неудобно читать. Мы сами рекомендуем помощь на этапе настройки.

Лида перечитала пункт договора поддержки.

— Здесь нет связи с правом собственности. Только с адресатом письма.

— Именно.

Инга слушала, не вмешиваясь. Когда вопросы закончились, она подвела итог:

— Отправляем предварительное несоответствие и требование демонстрации. Надежда раскрывает личную связь юристу. До испытания ее подпись не ставим. Остальные работы идут по графику.

— Срок на ответ? — спросила Лида.

— Сегодня до двух. Заселение через три недели, финальный комплект уходит в пятницу.

Роман закрыл файл.

— Георгий будет счастлив.

— Его настроение не входит в предмет проверки, — сказала Инга.

Это была ее версия поддержки.

После совещания я позвонила Асе Волковой, юристу проектного комитета. Мы работали вместе с начала года, и она знала о браке с Георгием, но не знала о разводе.

— Ася Викторовна, до отправки замечания мне нужно раскрыть личный конфликт.

— Слушаю.

— Мы с Георгием развелись десять дней назад. Квартира перешла мне. Вчера он как владелец сервисного договора удалил мой профиль «ОктаДома», и я несколько часов не могла войти. Я зарегистрировала личную жалобу. Сегодня обнаружила ту же модель ролей в проекте.

— У тебя есть основания помимо своего случая?

— Текст договора и непроверенный сценарий. Поэтому требую демонстрацию, а не признание дефекта. Личные ма-

териалы предлагаю хранить отдельно. При подтверждении риска готова отказаться от итоговой подписи.

— Пришли мне закрытую записку и перечень проектных пунктов. В общий протокол внесу факт раскрытия без деталей развода. Георгия уведомя до совещания, чтобы он не узнал из рассылки.

— Хорошо.

— Надежда Андреевна, один вопрос за пределами проекта. Ты сейчас можешь попасть домой?

— Да. Механическим ключом.

— Тогда остальное письменно. Ответ поставщика я тоже попрошу направить через комитет.

К полудню Георгий прислал мне два сообщения. В первом находилась ссылка на передачу роли. Во втором — фраза: «Ты могла решить все вчера без мастера».

Я не открыла ссылку. Переслала оба сообщения в папку личного обращения и ответила: «Прошу оформить прекращение твоего договора и передачу данных по официальной процедуре. До изменения записи не совершай действий с моим профилем».

Через несколько минут он позвонил на рабочий номер. Я приняла вызов, потому что он был членом проектной группы.

— Ты отправила замечание по «Кварталу»? — спросил он без приветствия.

— Предварительное. Демонстрация назначается через ко-

митет.

— Из-за нашей квартиры?

— Из-за пункта договора, который позволяет одному взрослому исключить другого.

— Ты понимаешь, что семейную группу везде настраивает собственник?

— В документах «ОктаДома» ее настраивает первый зарегистрированный пользователь. Это может быть не собственник.

— Тогда уточним выдачу приглашения. Для этого не нужно задерживать приемку.

— Приглашение не меняет право удалить уже подтвержденного жильца.

— Я удалил тебя после передачи квартиры. До этого двенадцать лет ничего подобного не происходило.

— Именно после передачи твое решение не должно было влиять на мой вход.

— Мы сейчас говорим о доме или снова о разводе?

— О проверяемом сценарии дома. Личную жалобу рассматривает поддержка.

— Тогда не используй ее как аргумент.

— В проектном выводе ее нет.

Он помолчал. Я слышала голоса рядом с ним и поняла, что Георгий разговаривает из общего помещения на объекте.

— Надя, у нас осталось три недели. Любое новое требование должно пройти разработчика, эксплуатацию и повтор-

ную проверку. Ты это знаешь.

— Поэтому я отправила замечание сегодня, а не после заселения.

— К двум будет совещание. Давай без личных формулировок.

— Протокол ведет Ася. С ней все согласовано.

— Конечно.

Он отключился. Раньше последнее слово в таких разговорах оставалось у него, потому что после «конечно» я начинала объяснять, что не хотела его выставить виноватым. В этот раз объяснение не требовалось.

Ответ разработчика пришел в тринадцать двадцать. Коммерческий директор «ОктаДома» Борис Ковалев подтвердил, что управление ролями соответствует действующей архитектуре. Он предлагал за один рабочий день передать главного пользователя новому владельцу, обновить памятку и считать вопрос закрытым. Демонстрацию назначили на два тридцать в переговорной застройщика. В копии появился новый адрес: Артем Сергеевич Рошин, руководитель группы безопасности платформы.

К письму приложили схему. Стрелка шла от старого владельца группы к новому. Над ней стояло: «Иницирует передачу».

Я увеличила изображение и проверила примечания. Если прежний владелец не отвечал, включалась ручная проверка сроком до трех дней. На это время остальные участники со-

храняли текущие права — при условии, что их не удалили до начала передачи.

В моем случае удаление уже произошло.

Я добавила на схему второй маршрут: новый собственник подает документы, ожидает проверку, получает временный способ входа независимо от прежнего пользователя. Для него в архитектуре не было ни стрелки, ни отдельной роли.

Перед отправкой я проверила основной договор застройщика с покупателями. Цифровой сервис входил в обязательный комплект первого года, но плательщиком мог стать только один человек. При совместной собственности стороны сами выбирали его в акте заселения. Эксплуатация предлагала назначать того, кто первым придет получать ключи. Этот порядок экономил около десяти минут на квартиру и никак не учитывал, кто будет жить постоянно.

Для обычного дома такая мелочь могла остаться незамеченной годами. В «Квартале 14» мы специально обещали другой уровень самостоятельности. В нескольких квартирах собственниками были взрослые дети, купившие жилье для родителей. В двух договорах значились брат и сестра, но жить собиралась только сестра. Еще в одном случае плательщиком сервиса выступал опекун по отдельной части бытовых расходов, хотя сам будущий жилец принимал решения самостоятельно. Я не имела права раскрывать эти сведения разработчику, зато могла построить обезличенные сценарии.

Я создала таблицу из четырех строк:

1. Два взрослых собственника живут вместе и затем разъезжаются.
2. Платательщик сервиса не проживает в квартире.
3. Жильцу помогает родственник, который первым завершает регистрацию.
4. Взрослый участник теряет связь с владельцем группы, но сохраняет законное основание жить в квартире.

Для каждого сценария указала начало, допустимое действие, недопустимый результат и подтверждение. В последней графе не было слов «удобно» или «быстро». Только время, число шагов и лицо, чье согласие требуется.

Лида подошла, когда я проверяла формулировки.

— А если они скажут, что это семейные отношения и сервис не обязан определять, кто прав?

— Пусть не определяет. Ему достаточно не давать одному взрослому возможность без проверки отключить другого. Спор о проживании решается документами и договором, а не кнопкой в чужом телефоне.

— Твой личный договор оформлен давно. Может, новая версия отличается.

— Это и проверим. В проектном приложении полномочия совпадают. Возможно, у них уже есть скрытый порядок поддержки, которого нет в тексте.

— Ты в это веришь?

— Я не обязана верить. Мне нужно увидеть.

Лида забрала таблицу для договорных комментариев. Я

поймала себя на желании открыть личное обращение и проверить статус. Оно не изменилось. Еще вчера такая пауза означала бы, что Георгий сам позвонит знакомому менеджеру и ускорит ответ. В нескольких бытовых вопросах это помогло. Я благодарила его, не спрашивая, почему только его просьба превращала общий срок в срочный.

Сейчас я могла написать Борису Ковалеву напрямую и упомянуть проект на восемьдесят четыре квартиры. Ответ по личной жалобе пришел бы быстрее. Я закрыла вкладку. Моя должность не должна была давать мне преимущество перед человеком, который оказался у замка без корпоративного адреса в подписи.

В час я спустилась в небольшую столовую на первом этаже. Взяла суп, хлеб и чай. За соседним столом коллеги обсуждали отпуск, но я села одна. В рабочей почте уже лежало приглашение на совещание. В списке участников стояли Георгий, Борис, Ася, Инга, я и Артем Рошин.

Я открыла карточку последнего в корпоративном каталоге поставщика. Фотография была обычной: мужчина в темной рубашке, короткие волосы с сединой на висках, прямой взгляд в камеру. В описании — прикладная математика, безопасность платформы, восемь лет в компании. Никаких сведений, которые отвечали бы на главный вопрос.

Мне нужно было понять, станет ли он защищать заявленную архитектуру или согласится проверить человека, которого она оставляла снаружи.

Перед выездом Инга остановила меня у лифта.

— На совещании ты представляешь бюро, — сказала она.

— Если Ковалев будет разбирать твой развод, возвращай его к договору. Если Георгий начнет оправдываться, не помогай ему закончить фразу. Если Рошин предложит тест, требуй реального пользователя.

— Я подготовила сценарии.

— Вижу. И еще одно: ты не обязана сегодня доказывать, что имела право злиться вчера. Только то, что мы имеем право не подписывать сейчас.

Я убрала ноутбук в сумку.

— Это проще.

— Пока проще. Потом придется разделить.

Лифт пришел. Я нажала кнопку первого этажа и посмотрела на время. До встречи оставалось сорок пять минут. Предварительное замечание уже получило номер, конфликт интересов был раскрыт, личные материалы отделены от проектных. Я сделала все, что позволяли мои полномочия.

Теперь разработчик должен был показать, сколько стоит чужое разрешение, когда без него невозможно попасть домой.

ГЛАВА 3. Личная жалоба

Переговорная застройкищика находилась на шестом этаже и была рассчитана на двенадцать человек. Нас собралось шестеро, но Борис Ковалев занял место в центре длинной стороны стола, будто собирался вести большое заседание.

Я знала его по двум предыдущим встречам. Он говорил быстро, держал на экране только итоговые слайды и любил начинать с суммы выполненных работ. Сегодня на первом слайде стояло: «Готовность цифровой инфраструктуры — 97 процентов».

Артем Рошин сидел справа от него. В каталоге с фотографией нельзя было заметить, что у него поврежден мизинец правой руки: палец сгибался не полностью, поэтому ручку он держал чуть выше обычного. Перед ним лежал блокнот, хотя остальные открыли ноутбуки. Он просмотрел мой двухстраничный вывод и поднял глаза только после того, как дочитал последнюю строку.

Георгий вошел за минуту до начала. Поздоровался со всеми одинаково, выбрал место напротив меня и попросил Асю включить запись протокола. Внешне мы выглядели как коллеги, которые много лет работали в одной отрасли. Так и было. Остальное я заранее вынесла в закрытую записку.

— Предлагаю сразу отделить две темы, — начал Борис.
— Есть личное обращение Надежды Андреевны по старо-

му договору и есть приемка нового объекта. В первом случае произошел конфликт управления семейной учетной записью. Его поддержка решит стандартно. Во втором все согласованные функции выполнены.

— Согласованные функции сейчас и проверяем, — сказала Инга. — Надежда представила пункт договора, а не пересказ личного обращения.

Борис переключил слайд. На схеме были зеленые значки замка, домофона, лифта и гостевого пропуска.

— Индивидуальные коды работают. Каждый взрослый участник управляет квартирой в пределах выданных прав. Аварийное открытие предусмотрено. Что именно не соответствует требованию?

Я не стала открывать свой файл. Ответ знала дословно.

— Совершеннолетний жилец теряет код, домофон и временные разрешения одним действием владельца группы. Для удаления не проверяются право проживания и согласие самого жильца. После удаления восстановление зависит от человека, который его исключил, либо занимает до трех рабочих дней.

— Вы описываете свой развод, — сказал Борис.

— Я описываю полномочие из страницы сто сорок восемь договора поддержки.

— Но последствие возникло в ходе раздела имущества.

— Имущество было разделено до удаления профиля.

Ася подняла ладонь, не давая разговору уйти дальше.

— Личные обстоятельства раскрыты мне и зафиксированы. Для общего протокола достаточно того, что Надежда Андреевна является пользователем платформы и бывшей супругой главного архитектора. Обсуждаем, существует ли заявленный сценарий независимо от этих лиц.

Рощин повернул блокнот к себе.

— Мне нужны точные действия, — сказал он. — Кто инициировал удаление, в какое время, какое уведомление получил второй пользователь и какие способы входа сохранились?

Вопрос прозвучал без попытки защитить коллегу. Но он все равно переводил разговор на мой случай.

— Эти сведения находятся в личной жалобе. Для проекта я предлагаю воспроизвести тот же путь на тестовых записях.

— Без исходного пути мы можем проверить другую последовательность и получить другой результат.

— Я предоставила обезличенную хронологию Асе. Полные материалы дам независимому проверяющему, если комитет его назначит.

— Тогда хотя бы результат. После удаления у вас остался механический ключ?

— На момент блокировки — нет. Сервисный специалист перекодировал цилиндр и выдал новый комплект через четыре часа после обращения.

— Локальный код?

— Отключен вместе с профилем.

— Домофон?

— Недоступен.

— Уведомление об удалении?

— Я увидела его после повторной авторизации. Предварительного подтверждения не запрашивали.

Он записал ответы и спросил:

— Кто числился владельцем сервисного договора?

— Георгий Власов.

— Право собственности на квартиру к этому времени перешло вам?

— За сутки до удаления.

— Поддержка имела эти сведения?

— Нет. В обычном порядке она их не запрашивает.

Артем перевернул страницу.

— Пока я вижу несогласованность договора сервиса с изменением собственника. Это может быть ошибкой управления учетной записью, а не риском архитектуры.

— Покажите порядок, при котором новый владелец управляет своей записью до согласия прежнего, — ответила я. — Если он существует, замечание можно сузить.

Георгий впервые вмешался:

— Я вчера отправил Надежде ссылку на передачу прав. Она отказалась ее принять.

— После того как мой профиль был удален.

— Потому что договор нужно было закрыть. Я не мог оставить на себе подписку, оборудование и платежи.

— Для прекращения платежа не требовалось отключать мой код до передачи.

— Поддержка предложила удалить вторичного пользователя и потом сменить владельца. Я выполнил их порядок.

Артем повернулся к нему.

— Вы сообщили оператору, что право собственности уже перешло?

Георгий немного отодвинулся от стола.

— Я сообщил, что мы развелись и квартира остается Надежде. Мне сказали очистить семейную группу перед расторжением договора.

— Это есть в записи обращения?

— Полагаю, да.

— Потребуется сохранить запись и журнал действий, — сказал Артем.

Борис положил ладонь на стол.

— С личной заявкой разберемся отдельно. У нас проект с новой инструкцией заселения. Там сотрудник передает права собственнику в его присутствии. Никто не окажется у закрытой квартиры после развода, если соблюдает договор.

Я открыла подготовленную таблицу и вывела ее на общий экран.

— Первая строка. Два взрослых получают квартиру вместе. Первый завершает регистрацию и становится владельцем группы. Через год они прекращают совместное проживание. Как второй сохраняет вход?

— Стороны подают заявление на разделение группы, — ответил Борис.

— Где форма?

Он посмотрел на Артема.

— У поддержки есть ручная процедура.

— Она начинается только после удаления или может запретить его до проверки? — спросила я.

Артем ответил вместо него:

— В текущей версии владелец группы может исключить участника сразу. Ручная процедура восстанавливает профиль после подтверждения основания.

— Вторая строка. Квартиру для матери покупает сын и оплачивает сервис. Кто владеет группой?

— Плательщик договора, — сказал Борис. — Это логично: он несет расходы.

— Сможет ли мать удалить его аварийное разрешение, если не хочет, чтобы он входил без звонка?

— В пределах выданных ей прав.

— Плательщик определяет эти пределы. Третья строка: пожилой человек просит родственника помочь с регистрацией. Родственник первым открывает ссылку. Кто получает право удалить жильца?

— Ссылку обязан открывать собственник.

— В памятке написано: «При необходимости воспользуйтесь помощью близкого». Запрета передавать телефон нет. У нас есть будущие жильцы, которые именно так собираются

проходить настройку.

Борис нахмурился.

— Мы можем изменить памятку за час.

— Памятка запретит сыну удалить мать из группы?

Он не ответил сразу. Артем снял с ручки колпачок, положил его рядом с блокнотом и спросил:

— Как сформулировано требование вашего раздела?

— Совершеннолетний жилец должен самостоятельно пользоваться обязательными функциями квартиры. Помощь может быть дополнительной, но ее отсутствие или прекращение не лишает человека базового входа.

— Слово «обязательные» включает приложение?

— Замок и домофон входят в комплект дома. Временные разрешения нужны для помощника, которого часть жильцов будет приглашать регулярно. Если эти функции можно отключить извне, самостоятельность условна.

— Лифт?

— Вызов из квартиры можно выполнить физической кнопкой. Здесь проблема меньше. Но маршрут начинается у входной двери.

Артем сделал еще одну запись. По его вопросам я понимала ход проверки: он разделял физический замок, сервисную запись и право проживания. В первые минуты меня раздражало, что он не признает очевидного результата. Потом стало ясно: очевидным для него считалось только то, чей механизм можно повторить.

— Предлагаю тест, — сказал он. — Создаем пустой объект, регистрируем двух взрослых, удаляем одного и проходим все способы восстановления.

— С участием будущего жильца, — напомнила Инга.

— Сначала технический прогон. Потом пользовательский.

— Если технический прогон проведут сотрудники вашей компании, они заранее знают обходные пути, — сказала я. — Нам нужно увидеть обычный интерфейс и работу поддержки.

— Согласен. Но я должен подготовить стенд и сохранить журналы. Это займет день.

— Почему день? — спросил Борис. — У отдела тестирования есть готовая квартира.

— Потому что обращение Надежды Андреевны уже связано с этой конфигурацией. Сначала нужно запретить автоматическую очистку логов и убедиться, что действия теста не смешаются с данными будущих жильцов.

Он произнес мою фамилию без снисхождения и не сказал «ваш семейный спор». Я отметила это, хотя доверять ему причин пока не было.

Георгий пролистал сценарии.

— Мы обсуждаем редкое исключение, а задерживаем приемку всего дома. В обычной семье один человек отвечает за платежи и настройки. Это понятнее эксплуатации.

— Кому понятнее? — спросила я.

— Всем. У любой задачи должен быть ответственный.

— Ответственный за оплату не получает права прекратить чужое проживание.

— Приложение не прекращает проживание. Есть физический ключ, диспетчерская, управляющая компания.

— Тогда зачем мы обещаем самостоятельную цифровую среду и включаем ее в обязательный платеж?

— Потому что большинству удобно.

— Доступная среда проверяется по человеку, которому неудобство закрывает маршрут. Большинство войдет и через тяжелую дверь. Мы все равно ограничиваем усилие открывания.

— Не сравнивай доводчик с разводом.

— Я сравниваю последствия проектного решения.

Георгий посмотрел на Ингу, будто ожидал, что она остановит меня. Та записывала что-то в планшет.

— Надежда всегда находит крайний сценарий, — сказал он уже спокойнее. — Это полезно на проверке. Но сейчас крайний сценарий возник у нее самой, и потому выглядит главным.

Я могла ответить, сколько раз его проекты прошли приемку именно благодаря таким сценариям. Могла напомнить о доме, где пандус на плане помещался, а человек в кресле не мог развернуться у входа. Все это было правдой и не относилось к текущему пункту.

— Поэтому я раскрыла конфликт и прошу демонстрацию,

а не предлагаю вам поверить мне.

Ася внесла фразу в протокол.

— Давайте определим временное решение, — сказала она. — До завершения теста какие действия можно приостановить без остановки строительства?

— Активацию семейных групп, — ответила я. — Физическую установку и проверку оборудования продолжить. Не выдавать постоянные роли первым жильцам.

— Первая волна активации назначена на послезавтра, — заметил Георгий. — Двадцать квартир.

— Значит, у нас есть сорок восемь часов, — сказал Борис. — Артем проведет тест, мы обновим памятку, и вопрос закроется.

Рощин повернулся к нему.

— Я не обещал закрыть вопрос. Я обещал воспроизвести сценарий.

В переговорной стало слышно вентиляцию. Борис перестал листать слайды.

— Вы считаете его риском безопасности?

— Пока считаю инцидентом управления учетной записью с потенциальным влиянием на физический вход. Классификацию дам после проверки.

— В таком случае зачем сохранять все журналы?

— Чтобы после проверки у нас был ответ, основанный на данных.

Артем говорил ровно, не усиливая последнее слово. Бо-

рису этого хватило. Он откинулся на спинку кресла и предложил перейти к срокам.

Мы составили короткий план. До конца дня «ОктаДом» сохраняет логи моей заявки и выделяет чистую тестовую квартиру. Утром следующего дня Ася подтверждает состав наблюдателей. После обеда проходит испытание с будущим жильцом. Активация двадцати реальных записей приостанавливается на сорок восемь часов. Мой приемочный раздел остается открытым.

— Кто выбирает жильца? — спросил Артем.

— Я предложу трех кандидатов комитету, — сказала я. — Выбор подтвердит Ася. Человек должен понимать, что проверяет, и дать согласие на участие.

— Нужен пользователь, который действительно будет выдавать кому-то временное разрешение, — добавил он. — Иначе мы проверим абстрактную независимость.

— Есть Нина Аркадьевна Тихонова. Она переезжает одна, сын помогает с приложением и хочет аварийный вход. Она участвовала в проверке высоты панелей.

Георгий покачал головой.

— У Нины Аркадьевны сын врач. Он отвечает за нее и должен иметь полный контроль на случай экстренной ситуации.

— Ей шестьдесят семь, она дееспособна и сама определяет объем помощи.

— Я знаю. Но в реальной ситуации звонить будут ему.

— Это не дает ему права отменить ее код.

Артем записал имя.

— Пригласим обоих. Пусть сами сформулируют роли до регистрации.

Борис закрыл презентацию.

— Если тест покажет, что аварийный порядок работает, возвращаемся к графику. Я хочу, чтобы это условие было в протоколе.

— Если порядок восстанавливает вход в приемлемый срок и не требует согласия лица, чьи права уже прекратились, — уточнила я.

— «Приемлемый» — оценочное слово.

— Для человека у своей квартиры — не более времени проверки документов и выезда техника. Для восстановления цифровых функций предложите норматив, который готовы включить в договор.

— Надежда, ты вчера ждала меньше четырех часов, — сказал Георгий. — Это неприятно, но не чрезвычайная ситуация.

— У меня был заряженный телефон, паспорт, выписка и возможность стоять. Другому жильцу может потребоваться лекарство за дверью, помощь или зарядное устройство для кресла. Мы не можем считать четырехчасовое ожидание нейтральным только потому, что я его выдержала.

— Тогда любой сбой замка опасен.

— Поэтому у замка есть аварийный цилиндр. Вопрос в

том, кто получает ключ и почему мой комплект оставался у человека, который там не жил.

Это была моя ошибка, и я не собиралась прятать ее за Георгием.

— При установке домашней системы я согласилась на один комплект и один главный профиль, — продолжила я. — В проекте я также приняла формулировку «взрослый участник», не проверив прекращение семьи. Ответственность за этот пробел я фиксирую. Но повторять его в новом доме из-за того, что так быстрее, не буду.

Георгий отвел взгляд к экрану. Борис впервые ничего не возразил. Артем спросил:

— Эта ранняя отметка есть в истории проекта?

— Да. Я сняла ее сегодня и указала причину.

— Пришлите ссылку Макару, если комитет выберет внешнюю оценку.

— Внешнюю оценку еще не назначали, — напомнил Борис.

— Я сказал «если».

Совещание закончилось в шестнадцать десять. Ася зачитала решения, участники подтвердили формулировки. Георгий потребовал внести, что личная жалоба не признается доказательством дефекта. Я согласилась при условии, что тестовый сценарий описывается отдельно и без ссылки на наш брак. Ася записала оба пункта.

В коридоре Инга задержалась у кофейного автомата, а я

убирала ноутбук. Борис ушел первым, разговаривая с кем-то по гарнитуре. Георгий остановился рядом со мной.

— Ты могла предупредить меня утром, — сказал он.

— О раскрытии конфликта тебя предупредила Ася.

— Я не об этом. О замечании.

— Ты получил его вместе с остальными сторонами договора.

— Двенадцать лет мы сначала обсуждали сложные решения вдвоем.

Я застегнула сумку.

— Восемь месяцев назад ты подписал контракт в другом городе и назвал мне дату переезда. Вчера удалил мой профиль и предложил утром вернуть. Я больше не хочу получать готовое решение раньше причины.

— Это разные вещи.

— Для тебя — по масштабу. Для меня — по одному правилу.

Он хотел ответить, но из переговорной вышел Артем. Георгий сразу сменил тему:

— Завтра на объекте нужна полная команда?

— Только эксплуатация, тестировщик, пользователь и представители приемки, — сказал Артем. — Чем меньше подсказок, тем чище результат.

— Я буду как главный архитектор.

— Комитет решает состав, — напомнила я.

Георгий попрощался и ушел к лифту. Я видела, как он

нажал кнопку дважды, хотя индикатор уже загорелся. Раньше я приняла бы это за раздражение, но чужое состояние не входило в число подтвержденных фактов.

Артем встал на расстоянии, при котором разговор оставался рабочим.

— Я запросил сохранение вашего личного журнала, — сказал он. — Просматривать его без основания не буду. Доступ получит сотрудник разбора после регистрации формы.

— Спасибо за уточнение.

— Вы действительно отказались от обратного приглашения, чтобы проверить процедуру?

— Я отказалась от роли, которую Георгий мог вернуть и снова удалить. Процедуру проверяет поддержка независимо от моего желания.

— Вы могли войти механическим ключом.

— После выезда мастера. До этого ключ находился у Георгия.

— Почему?

Вопрос был прямым, но не любопытным. Ему требовалась причина отсутствия резервного пути.

— Пять лет назад я согласилась, что одного комплекта достаточно. В акте передачи отметила оборудование целиком, не проверив механические ключи отдельно.

— Это войдет в хронологию?

— Да. Как один из факторов последствий, но не как условие удаления профиля.

Он закрыл блокнот.

— Завтра я буду спорить с вами о формулировках.

— Сегодня вы уже начали.

— Сегодня мы определяли предмет. Это обычно самый короткий спор.

В его голосе мелькнул сухой юмор. Я заметила его позже, чем седину на висках и поврежденный палец, зато именно он впервые сделал Артема не должностью из письма, а человеком.

— У меня редко бывает короткая приемка, — сказала я.

— Я прочитал ваши замечания за прошлый квартал. Верю.

Он попрощался с Ингой и ушел. Я не стала спрашивать, зачем руководитель безопасности читал мои старые отчеты. Подготовка к встрече была достаточной причиной.

По дороге в офис позвонила Нине Аркадьевне. Она ответила сразу.

— Надежда Андреевна, если опять будете мерить высоту экрана, предупреждаю: за неделю я не выросла.

— Сегодня не про высоту. Нам нужно проверить регистрацию квартиры и права вашего сына как помощника. Сможете приехать завтра после обеда?

— Что хотят сделать с правами Сергея?

— Пока ничего. Я хочу, чтобы до настройки вы сами сказали, что разрешаете ему, а что оставляете себе.

— Наконец-то правильный порядок. Во сколько?

Мы согласовали время. Нина попросила прислать описание без мелкого шрифта и отдельно уточнить, будут ли использовать ее настоящие данные. Я пообещала тестовую запись и письменное согласие.

Завтра в пустой квартире окажутся не сотрудники, которые знают, какую кнопку нажать. Нина Аркадьевна придет жить в этот дом через несколько недель. Сергей будет первым человеком, которому она позвонит при проблеме, но это еще не делало его владельцем ее повседневной жизни.

Сорок восемь часов начали отсчитываться с момента протокола. За это время нам предстояло проверить восемьдесят четыре будущих двери на примере одной женщины, которая не просила назначать ей главного пользователя.

ГЛАВА 4. Восемьдесят четыре двери

Нина Аркадьевна приехала на объект на двенадцать минут раньше и отказалась ждать в отделе продаж.

— Квартиру мне показывают в готовом доме, — сказала она сотруднице за стойкой. — Значит, проверять будем там, а не на диване возле рекламного макета.

На ней были серое пальто, вязаная шапка и ботинки с нескользящей подошвой. Трость она использовала на длинных расстояниях после операции на колене, но по ровному полу шла без опоры. Я встретила ее у входа и выдала временную каску.

— Сергей задерживается на смене, — сообщила она. — Приедет через полчаса. Начнем без него.

— Для регистрации понадобится его телефон, если вы решите дать ему роль.

— Вот сначала и выясним, что я решу.

Артем ждал у тестовой квартиры вместе с инженером эксплуатации Павлом и тестировщицей «ОктаДома» Оксаной. Георгий стоял у окна в конце коридора, разговаривал по телефону и просматривал график работ. Ася проверяла согласие на тест. Борис не приехал, но подключился к записи протокола удаленно.

Квартира была без мебели, с завершенной отделкой. Для испытаний поставили складной стол и два стула. На стене возле входа располагалась панель домофона, ниже — кнопка вызова помощи, предусмотренная проектом. Электронный замок уже подключили к тестовому контуру. Все реальные записи жильцов из него удалили.

— Нина Аркадьевна, сегодня мы создаем временный профиль на ваше имя, — объяснила Ася. — После испытания его удалят вместе с тестовыми данными. Вот перечень действий и согласие.

Нина надела очки, прочла обе страницы и спросила:

— Кто увидит номер моего телефона?

— Тестирующий и уполномоченный сотрудник службы безопасности, — ответил Артем. — В журнале он будет заменен идентификатором. Для демонстрации можем использовать служебную сим-карту, если не хотите указывать личный.

— Используем служебную. Проверяем вашу программу, а звонить мне потом незачем.

Артем передал Оксане запечатанный телефон. Нина расписалась и попросила копию согласия. Ася сразу отправила ее на указанную почту.

— Теперь расскажите, как вы собираетесь пользоваться квартирой, — сказала я.

— Жить буду одна. Сергей должен входить, если я не отвечаю и есть причина беспокоиться. Еще он иногда приве-

зет продукты после смены. Без причины открывать дверь не должен. Сиделка мне не нужна. Может приходить помощница по уборке по четвергам, с одиннадцати до двух.

— Кто будет оплачивать сервис? — спросил Георгий, закончив звонок.

— Я. Вы об этом уже спрашивали на выдаче договора.

— Тогда основную запись оформляем на вас. Проблемы нет.

Нина повернулась к нему.

— Проблема будет, если я попрошу сына помочь читать мелкие буквы. Вы же сами написали в памятке, что можно попросить родственника.

Георгий посмотрел на меня. Я не скрывала, что заранее обсудила с Ниной цель испытания, но ее ответ был собственным.

— Начинаем с обычного сценария заселения, — сказал Артем. — Оксана дает письмо тому, кто первым берет телефон. Подсказок дальше не будет.

Сергей еще не приехал. Нина взяла тестовый аппарат, открыла письмо и увидела кнопку «Активировать дом». Текст помещался на экране, но условия под кнопкой были набраны мелко.

— Очки помогают, — сказала она. — Терпение — нет.

Она нажала кнопку. Приложение запросило номер договора, дату рождения плательщика и одноразовый код. Нина справилась сама, хотя на ввод ушло почти четыре минуты.

На следующем экране появилось предложение «Создать семью».

— Я одна, — сказала она. — Зачем мне создавать семью?

— Так называется группа пользователей квартиры, — пояснила Оксана.

— Значит, название неверное.

— Мы зафиксируем комментарий, — вмешался Артем.

— Нажмите, пожалуйста, как считаете правильным.

Нина выбрала «Создать». Приложение поздравило ее со статусом владельца группы и предложило пригласить близких.

— Пока понятно, — сказала она. — Я владелец, потому что ввела договор.

— Сейчас да, — ответила я. — Но по инструкции первым мог быть Сергей.

— Подождем его и проверим второй раз.

В текущей записи Нина создала шестизначный код. Замок принял его с первой попытки. Она вышла в коридор, закрыла створку и вошла сама. Затем открыла домофон с телефона и выдала гостевой код на пятнадцать минут. Эти функции работали.

— Теперь приглашайте сына, — сказал Артем.

Нина ввела служебный номер, присвоила роль взрослого участника и остановилась на перечне разрешений.

— Здесь все включено заранее: замок, камера, журнал, гости. Я хочу оставить ему замок для экстренного случая, но

не просмотр журнала.

— Снимите отметку, — подсказала Оксана.

— Вижу. А как программа поймет, что случай экстренный?

— Никак. Разрешение либо действует постоянно, либо по расписанию.

— Тогда пусть действует по звонку от диспетчера.

Оксана открыла раздел помощи.

— Такого сценария в текущей версии нет. Можно выдать временный код вручную.

— Если я не отвечаю, вручную я его не выдам.

Сергей появился в дверях, все еще в темно-синей форме скорой помощи под расстегнутой курткой. Он извинился за задержку и сразу спросил мать, не устала ли она.

— Устала от слова «семья» в каждой кнопке, — ответила Нина. — Садись, сейчас тебе дадут власть.

Сергей прочитал согласие, взял второй тестовый телефон и принял приглашение. В его профиле появилась квартира, но раздел управления группой был недоступен.

— Пока правильно, — сказала Нина.

Мы удалили тестовые записи и начали второй сценарий. На этот раз письмо первым открыл Сергей. Он ввел номер договора матери, ее дату рождения и код, который пришел на служебный телефон.

— В реальности код придет мне? — уточнила Нина.

— На номер, указанный в договоре, — сказала Оксана.

— Там сейчас номер сына. Он помогал отделу продаж заполнять форму.

Я посмотрела в акт заселения. В контактных данных действительно стоял Сергей, хотя плательщиком и будущей жительницей была Нина. Система не нарушала заданное правило. Именно заданное правило приводило нас к неверному владельцу.

Сергей завершил регистрацию. На его экране появилось: «Вы владелец семейной группы». Потом он пригласил мать как взрослого участника.

— Теперь покажите, что он может сделать с моей записью,
— потребовала Нина.

Оксана подвинулась ближе.

— Это тестовая среда. Действия обратимы.

— Поэтому мы здесь.

Сергей открыл список участников. Возле имени матери находились пункты «Изменить права» и «Удалить из семьи».

— Нажимать? — спросил он.

Нина протянула ему свой аппарат.

— Сначала я войду по коду. Потом нажимай.

Она вышла в коридор, заперла замок и вернулась. Код сработал. После этого снова закрыла дверь и осталась снаружи. Мы наблюдали из квартиры через открытую видеосвязь на служебном планшете. Сергей нажал удаление. Приложение спросило только: «Участник потеряет выданные разрешения. Продолжить?»

— Никакого запроса ей? — спросил он.

— Нет, — ответила Оксана.

— Тогда продолжаю.

Через секунду имя Нины исчезло. Снаружи она набрала код. Панель показала красный значок.

— Вот теперь откройте мне, — сказала она по связи.

Сергей открыл дверь из своего приложения. Мать вошла и положила служебный телефон на стол.

— Пока ты рядом, все прекрасно. Уезжаешь на вызов — я жду, когда у тебя появится время.

— Я бы никогда тебя не удалил.

— Я знаю. Мы проверяем право, а не твоё воспитание.

Георгий прошёл к столу.

— В реальной настройке сотрудник увидит договор и назначит Нину Аркадьевну владельцем.

— Сотрудник заселения будет сопровождать только первую регистрацию, — сказала я. — Через год телефон меняют, учётную запись переносят, люди приглашают родственников сами.

— Но сын не получит статус владельца после простой смены телефона.

— Сегодня он получил его по вашему обычному письму.

— Потому что мы специально передали ему код матери.

Нина сняла очки.

— Молодой человек, я передам ему код и дома, если не смогу прочитать экран. Вы предлагаете мне доказывать са-

мостоятельность тем, что я не прошу помощи?

Георгий не любил, когда его называли молодым человеком в таком тоне. Я знала это по встречам с заказчиками старшего возраста. Он удержал голос ровным.

— Я предлагаю закрепить в инструкции, что активацию выполняет будущий жилец.

— А если у него руки дрожат? Если он плохо видит? Если русский не родной? Тогда либо без помощи, либо без прав?

— Можно помочь, не забирая телефон.

— Можно. Но вы строите порядок на том, что все близкие будут действовать идеально. Зачем тогда вообще разграничение ролей?

Артем до этого не вмешивался. Он отслеживал время в журнале и снимал экран каждого шага. Теперь попросил Оксану позвонить в поддержку как Нина.

Тестовый вызов направили сотруднику, которого заранее предупредили только о проверке. Оксана включила громкую связь, представилась взрослым жильцом и сообщила, что ее удалил родственник.

— Попросите владельца группы пригласить вас повторно,
— сказал оператор.

— Он недоступен.

— Тогда назовите данные договора.

Оксана назвала номер и имя Нины.

— Вы не являетесь плательщиком и владельцем группы.
Для восстановления потребуется заявление плательщика ли-

бо подтверждение права проживания.

— Какие документы и сколько времени?

— Паспорт, договор найма или выписка о собственности.

Срок до трех рабочих дней. На время проверки можно вызвать аварийного специалиста.

— Он восстановит код?

— Только физически откроет замок.

Нина наклонилась к телефону.

— Молодой человек, у меня лекарства дома. Сын на дежурстве до утра. Что вы сделаете сейчас?

Оператор сбился.

— В экстренной ситуации обратитесь в диспетчерскую или службу помощи.

— Диспетчерская сможет подтвердить, что я живу здесь?

— Если у управляющей компании есть сведения.

— А вернуть мой код?

— Нет.

Артем поднял руку, и Оксана завершила тестовый звонок. Он посмотрел на время.

— Двадцать три минуты с начала регистрации до потери всех цифровых прав. Восстановление по инструкции не завершено.

— Потому что мы остановили сценарий на первом операторе, — сказал Георгий.

— Оператор выполнил действующий порядок, — ответил Артем. — Продолжение потребует документов и ручного ре-

шения.

— Значит, нужно обучить поддержку быстрее распознавать такие случаи.

— Обучение не отменит право владельца группы удалять взрослого жильца, — сказала я.

— Но снизит время восстановления.

— После каждого удаления. Почему человек должен доказывать свое право заново, если его уже подтвердили при заселении?

Сергей повернул телефон экраном к Артему.

— Я врач. Если мать не отвечает, мне нужен способ попасть внутрь. Но этот статус дает мне больше, чем нужно. Я могу просматривать, когда она приходит, менять ее код, удалять помощницу. Это лишняя ответственность и для меня.

— Какой объем был бы достаточным? — спросил Артем.

— Вход после подтвержденного вызова диспетчера или временный доступ, который мать сама выдает на оговоренный срок. Без права видеть ее журнал и менять постоянные настройки.

— Если она без сознания и не может подтвердить?

— Тогда основанием становится обращение экстренной службы или заранее оформленное разрешение. Но я не должен получать ежедневный контроль только потому, что однажды может случиться беда.

Нина положила ладонь на его предплечье.

— Запишите. Редкий случай не дает постоянного права.

Артем записал ее слова почти дословно.

После первой части мы сделали перерыв. Нина с Сергеем ушли в соседнюю квартиру, где работал санузел. Я осталась у окна с протоколом. Стройка вокруг дома еще не закончилась: во дворе укладывали покрытие, у дальнего подъезда разгружали панели навигации. Через три недели здесь должны были появиться машины, коробки, люди с усталыми лицами и десятком дел одновременно. Никто не станет читать договор на сто сорок восемь страниц у стойки заселения.

Артем подошел с двумя стаканами воды и поставил один на подоконник рядом со мной.

— Я запросил открытие внутреннего инцидента, — сказал он.

— Какой уровень?

— Средний до проверки повторяемости. Физический вход можно восстановить, угрозы жизни сегодня не возникло, но действие удаленного пользователя влияет на базовую функцию.

— Почему не высокий?

— Высокий уровень автоматически останавливает выпуск на всех объектах и требует подтвержденной вероятности серьезного вреда. У нас один реальный случай и один тест. Если найдем повторения или невозможность аварийного входа, уровень изменится.

— Борис согласовал?

— Для открытия инцидента его согласие не требуется. О последствиях для выпуска решает комитет.

Он не изображал большую власть. Назвал, что может сделать сам и где его решение заканчивается.

— Вы по-прежнему считаете это ошибкой управления записью? — спросила я.

— Теперь вижу, что корректное управление по инструкции приводит к недопустимому результату. Термин уточним после анализа.

— Для меня это означает, что дом пока не готов.

— Для меня — что сорока восемью часов может не хватить.

— Это уже ближе к одному выводу.

Он отпил воды.

— Вы всегда проверяете людей так же, как оборудование?

— Людей я не принимаю по договору.

— Хороший ответ.

— Он точный.

— Поэтому хороший.

Нина вернулась раньше Сергея и услышала последнюю фразу.

— Если закончили хвалить друг друга, покажите, как вернуть мне квартиру.

Вторая часть теста заняла почти час. Мы попробовали аварийный вход через диспетчерскую. Сотрудник проверил тестовый паспорт, данные акта заселения и вызвал техника. Для реального выезда норматив оставался до четырех часов.

На стенде техник выдал временный физический ключ за двенадцать минут, но учетная запись Нины не появилась. Затем Сергей пригласил ее повторно. Код заработал, однако владельцем группы остался он.

— Передать роль можно отсюда, — показала Оксана.

Сергей открыл настройки, выбрал мать и нажал «Сделать владельцем». Приложение потребовало подтверждение его паролем. После передачи он стал взрослым участником, Нина — владельцем.

— То есть без его согласия я бы не получила роль? — спросила она.

— При обычном порядке — да, — ответила Оксана. — Либо через поддержку с документами.

— Тогда запишите: право приходит от сына, хотя квартира моя.

Ася внесла формулировку в протокол.

Георгий предложил добавить обязательную проверку собственника при заселении и выдавать физические ключи каждому взрослому. Это снижало часть риска, но не меняло цифровой иерархии. Я признала пользу ключей и отказалась считать их полным исправлением. Артем поддержал разделение мер: аварийный комплект — немедленная защита, модель ролей — предмет изменения.

К пяти часам тестовая квартира вернулась в исходное состояние. Оксана удалила записи только после того, как Артем выгрузил журнал и получил контрольную сумму файла.

Ася подписала протокол с Ниной и Сергеем. Оба указали, что согласны использовать обезличенные результаты в оценке.

— Когда узнаю, что вы решили? — спросила Нина.

— Предварительно через два дня, — сказала я. — Полное исправление займет больше времени, если комитет его утвердит.

— Мне въезжать через три недели.

— Мы это учитываем.

— Не учитывайте молча. Позвоните и скажите, что мне делать при заселении.

Я обещала.

У входа Сергей помог матери снять каску, но пальто она застегнула сама. Они ушли к машине, споря о том, кто поведет: Сергей отработал половину смены, Нина считала, что он устал. Их спор был обычным и открытым. Никто не мог завершить его одной кнопкой.

В пустой квартире остались представители проекта. Артем вывел на экран журнал. В нем последовательно стояли регистрация Сергея, приглашение Нины, создание ее кода, удаление профиля, отказ кода, звонок в поддержку и передача роли обратно.

— Инцидент открыт, — сказал он. — Номер и состав группы пришлю через официальный канал. Запрошу обращения за восемнадцать месяцев по удалению совершеннолетнего профиля и последующему аварийному восстановле-

нию.

Борис заговорил из динамика:

— Только агрегированные данные. Мы не можем превращать каждую семейную ссору в корпоративное расследование.

— Имена и содержание переписки в группу не попадут,
— ответил Артем. — Нас интересуют действия, сроки и результат.

— Сколько времени?

— Первичная выборка — два рабочих дня. Если категории заполнены корректно.

— А если нет?

— Тогда дольше.

Георгий снял каску и провел ладонью по волосам.

— Через два дня заканчивается приостановка.

— Она была назначена до результата теста, — напомнила Ася. — Теперь комитет соберется по новым данным.

— На одном сценарии с заранее настроенной против системы участницей.

Я закрыла папку.

— Нина Аркадьевна сформулировала свои потребности до регистрации. Если системе мешает пользователь, который знает, чего хочет, проблема не в подготовке пользователя.

— Ты подобрала удобного человека.

— Кандидатуру подтвердил комитет. Вы участвовали в тесте и видели каждое действие.

Артем повернул к Георгию экран с журналом.

— Если вы считаете действие неверным, укажите строку. Мы повторим ее с другим участником.

Георгий просмотрел список. Возразить против отдельной операции он не смог. Его раздражал вывод, но журнал не содержал отношения к выводу — только время и результат.

На парковке я задержалась у машины, чтобы отправить Нине копию протокола и короткое описание следующих шагов. Артем вышел из здания, остановился в нескольких метрах и дождался, пока я закончу.

— Завтра утром пришлю форму для вашей части обезличенного анализа, — сказал он. — Вы увидите только категории и последствия. Первичные обращения останутся у нас и у независимого специалиста, если его назначат.

— Мне достаточно проверяемого вывода и метода выборки.

— Я предполагал, что вы потребуете каждую карточку.

— У меня нет права их читать.

— Некоторые считают, что серьезность цели расширяет полномочия.

— Тогда получается та же модель администратора. Только кнопки дороже.

Он улыбнулся едва заметно, без привычной попытки смягчить спор.

— До завтра, Надежда Андреевна.

— До завтра, Артем Сергеевич.

Домой я вошла механическим ключом. На телефоне по-прежнему не было управления квартирой, но статус личного обращения изменился: «Передано старшему специалисту». Я не стала обновлять экран еще раз.

В рабочей почте уже появился номер инцидента. Восемьдесят четыре квартиры значились областью возможного влияния, а первым действием — поиск похожих случаев.

Сорок восемь часов перестали быть сроком на обновленную памятку. Теперь это было время, за которое мы должны были понять, сколько взрослых жильцов уже просили разрешения вернуться домой.

ГЛАВА 5. Удаленные жильцы

Первичная выборка оказалась пустой.

В четверг в десять утра Артем прислал таблицу с единственной строкой: за восемнадцать месяцев не зарегистрировано ни одного критического инцидента, связанного с удалением взрослого пользователя. В примечании он указал, что поиск выполнен по категориям «блокировка входа», «семейная группа» и «аварийное открытие».

Я прочла письмо дважды. После вчерашнего теста ноль выглядел убедительно только до первого вопроса.

Я ответила в общей группе: «Прошу сообщить, сколько обращений найдено отдельно по каждому признаку и сколько карточек закрыто как восстановление приглашения, смена телефона, прекращение подписки или пользовательская настройка».

Через пять минут Артем позвонил по рабочей связи.

— Я тоже не верю нулю, — сказал он. — Категории ставит оператор при закрытии. Если профиль вернули приглашением, карточка могла уйти в обычную настройку.

— Тогда почему вы прислали результат?

— Это результат согласованного запроса. Я не хотел молча менять метод после того, как увидел ответ.

— Правильно. Как будете расширять?

— По событиям журнала: удаление совершеннолетнего

профиля, после которого в течение семи дней создавался новый код, выезжал техник или обращалась поддержка. Потом сотрудники разбора прочитают только необходимые части и присвоят обезличенные признаки.

— Сколько записей?

— Предварительно сто тридцать семь. Большая часть — переезды, тесты монтажников и смена жильцов по аренде. Ручная разметка займет день.

— Кто ее делает?

— Два аналитика с допуском. Я проверю критерии, но не буду единственным человеком, который видит первичные карточки. Вам отправим номера обезличенных случаев, сроки и действия.

— Добавьте признак: удаленный участник обращался сам или за него звонил владелец группы.

— Добавлю. И отдельно — был ли у человека механический ключ.

— Это может быть не записано.

— Тогда так и отметим.

Разговор занял меньше четырех минут. Артем не просил доверять компании и не защищал первый поиск. Он показал, где метод не сработал, и назвал следующий шаг.

Я сохранила пустую таблицу как версию один. После вчерашнего испытания хотелось перейти сразу к выводу, но именно так пропускались неудобные факты: результат не совпадал с ожиданием, и человек подбирал другой запрос до

тех пор, пока цифры не начинали нравиться. Нам требовалась объяснимая последовательность, включая ноль.

До вечера я занималась другими разделами объекта. Проверяла высоту домофонных камер, место для коляски в тамбурах и задержку закрывания входных створок. На третьем подъезде доводчик требовал усилия больше допустимого по проекту. Подрядчик ослабил его при мне, после чего дверь перестала закрываться на последних десяти сантиметрах. Мы вернули настройку и назначили замену механизма. Это был обычный рабочий дефект: видимый, измеримый, с понятной деталью и сроком поставки.

С цифровой ролью все выглядело сложнее только потому, что неисправная деталь называлась правилом.

В шесть вечера Инга нашла меня в лаборатории бюро. Я отработывала с коллегой сценарий временного разрешения для помощника. Телефон лежал на столе, а мы считали, сколько действий требуется человеку, чтобы ограничить дни недели.

— Ковалев позвонил нашему директору, — сказала она.
— Считает, что мы расширяем предмет договора.

— Индивидуальная запись есть в требованиях.

— Я ответила то же. Он попросил назвать условие, при котором ты подпишешь раздел завтра.

— Проверяемый способ сохранить вход каждого подтвержденного взрослого жильца. Его пока нет.

— Значит, завтра не подпишешь.

— Нет.

Инга посмотрела на экран, где временное разрешение по умолчанию действовало круглосуточно.

— Ты сегодня была дома?

— Утром.

— Профиль вернули?

— Нет. Поддержка запросила оригинал выписки с проверочным кодом. Я отправила.

— Георгий предлагает помощь?

— Вчера прислал ссылку. Я отказалась.

— Я спрашиваю не из любопытства. Если твоя личная проблема решится раньше проектной, давление станет сильнее. Тебе скажут, что последствия уже устранены.

— Устранено будет мое ожидание. Возможность удалить другого человека останется.

— Хорошо. Завтра к четырем нужен вывод по выборке. И иди домой до девяти. Ошибка от недосыпа не станет принципиальнее.

Я ушла в восемь пятнадцать. В квартире открыла вход ключом, разогрела ужин и поймала себя на том, что прислушиваюсь к уведомлениям. Раньше замок сообщал, когда Георгий входил или выходил. После его переезда я отключила звук, но иногда все равно проверяла журнал. Сейчас журнала не было. Отсутствие чужих данных оказалось спокойнее, чем я ожидала. Меня беспокоило только отсутствие собственных прав.

Георгий прислал письмо с темой «Подтверждение». Внутри стояло: «Да, 28 сентября я обратился в поддержку с просьбой закрыть семейную группу и удалить дополнительные профили в связи с прекращением договора. О переходе квартиры Надежде Каревой оператору сообщил. Намерения ограничить ее вход не имел».

Я сохранила письмо и ответила одной фразой: «Получила, спасибо».

Его намерение не совпадало с последствием. Доказывать, что он хотел причинить мне вред, было бы удобно для злости и бесполезно для проекта. Сервис разрешил действие человеку, который не проверил результат, потому что считал свое право последним. Этого хватало.

В пятницу в девять сорок Артем прислал методику второй выборки. Сто тридцать семь событий разделили на пять групп. Девяносто два относились к монтажу и тестам, двадцать один — к подтвержденной смене жильцов, пятнадцать — к самостоятельному закрытию дополнительных профилей без последующего обращения. Девять карточек требовали отдельного разбора: удаленный взрослый пытался восстановить вход или функции квартиры.

Первичные материалы оставались внутри «ОктаДома». В нашу группу пришли обезличенные карточки от А до И. В каждой было только время, последовательность обращений, срок восстановления, наличие аварийного выезда и причина, которую допустимо было обобщить.

Я распечатала таблицу на листах крупного формата и разложила в переговорной бюро. Артем подключился по защищенной связи, Ася и Инга сидели рядом со мной. Макар Шелестов пока не был назначен, поэтому доступ к первичным данным имели только сотрудники компании.

— Начнем с ограничений, — сказал Артем. — Мы не подтверждаем семейный статус по внешним реестрам и не делаем выводы о праве проживания. Причина указана со слов обращающегося. В четырех карточках человек прямо сообщил о прекращении совместного проживания. В двух речь шла о конфликте между родственниками, в одной — о прекращении аренды, еще в двух причина не записана.

— Сколько случаев после разъезда? — спросила Инга.

— Четыре подтвержденных по тексту обращения. Возможно, больше, но мы не будем додумывать.

Я открыла карточку А. Женщину удалили из группы после разрыва отношений. Механического ключа у нее не было, техник приехал через два часа двадцать минут, цифровой профиль восстановили на следующий день после проверки договора найма. Карточку закрыли как «помощь с приглашением пользователя».

— Почему не как блокировку входа? — спросила Ася.

— Оператор отметил, что техник открыл квартиру, — ответил Артем. — После этого физическая блокировка считалась устраненной. Оставшаяся часть ушла другой заявкой в настройки.

— То есть один случай разделился на две успешно закрытые услуги, — сказала я.

— Да.

В карточке Б мужчина после развода сохранил физический ключ, но потерял управление отоплением и домофоном. Через три дня бывшая супруга пригласила его повторно по требованию управляющей компании. Поддержка не меняла владельца группы.

Карточка В касалась матери и взрослой дочери. Дочь оплачивала сервис и отключила гостевые разрешения сиделки после семейного спора. Мать вошла ключом, но два дня не могла выдавать новый код помощнице. Обращение закрыли после примирения сторон.

Нина вчера описала почти тот же риск до регистрации. Он уже происходил, только не получил подходящего названия.

— У нас нет сведений, кто был прав в споре, — напомнил Артем.

— Для модели это неважно, — сказала я. — Права одного взрослого зависели от решения другого.

— Согласен. Я фиксирую границу данных.

В карточке Г человек сам попросил удалить свой профиль после переезда, но через несколько часов понял, что оставил вещи. Владелец группы выдал гостевой код. Этот случай не подтверждал наш риск, хотя техническая последовательность совпадала.

— Оставляем в выборке как контрольный, — предложила

я. — Иначе получится, что любое удаление трактуем в свою пользу.

Артем отметил решение.

Карточки Д и Е относились к конфликту арендатора с собственником. В одном случае договор найма закончился, в другом стороны спорили о дате. Мы не могли оценить право войти, зато видели, что приложение заранее приняло сторону владельца группы. Поддержка отправила людей решать вопрос вне сервиса.

Карточка Ж была самой короткой. Профиль удалили в двадцать три сорок, обращение поступило через восемь минут, аварийный техник приехал утром. Человек ждал в машине почти семь часов. Причина не записана. В итоговой категории стояло «выезд по утере ключа».

Я прочла строку еще раз.

— Почему оператор не указал удаление?

— У него открылись две подсказки, — объяснил Артем.

— Первая по словам «не могу войти», вторая по статусу профиля. Он выбрал выезд, потому что это быстрее решало физическую часть.

— И статистика потеряла причину.

— Да.

В двух последних карточках доступ восстановили приглашением владельца группы в течение часа. Обе закрылись как консультации, вред считался минимальным. Одна относилась к разъезду супругов, вторая — к ссоре братьев, сов-

местно владевших квартирой.

После разбора я нарисовала на доске четыре столбца: инициатор удаления, основание второго жильца, сохраненный способ входа, время до полного восстановления. Имена нам не требовались. Частная жизнь тоже. Для риска были важны права и последствия.

— Получается девять обращений за восемнадцать месяцев, — подвела итог Ася. — Четыре после прекращения совместного проживания. В остальных причина иная или не подтверждена.

— И ни одно не попало в категорию повторяемого дефекта, — добавила Инга.

Артем не стал защищать прежний отчет.

— Потому что каждый раз сотрудник добивался восстановления конкретной услуги. Мы измеряли закрытие заявки, а не сохранение права взрослого пользователя.

— Какой вывод вы готовы подписать? — спросила я.

— Модель создает повторяемую возможность одностороннего прекращения цифровых функций взрослого участника. Ручное восстановление не гарантирует срок и зависит от документов, доступности поддержки и действий владельца группы. Уточнение инструкции снизит время отдельных обращений, но не устранит причину.

Он произнес это после короткой паузы, будто проверил каждое слово на лишнее обещание.

— И уровень инцидента? — спросила Инга.

— Рекомендую повесить до высокого для проекта «Квартал 14» из-за заявленных требований самостоятельности и масштаба. Для всей платформы потребуется отдельное решение продуктового комитета.

— Борис согласен?

— Пока нет.

— Это повлияет на вашу позицию?

— На содержание вывода — нет. На срок реализации — может.

Я впервые за два дня увидела не только границы его должности, но и цену, которая появлялась внутри этих границ. Если Артем повышал уровень, его команда становилась причиной задержки собственного выпуска. Он еще мог назвать проблему редкой и оставить решение поддержке. Выбор был сделан до того, как я спросила.

Мы подготовили карту последствий. Физический вход, управление домофоном, временные разрешения, уведомления, климатические сценарии. Для каждого указали, какой резерв существует. Механический ключ помогал открыть замок, но не позволял впустить сиделку дистанционно. Диспетчер мог вызвать техника, но не вернуть запись. Приглашение владельца группы решало все быстро и сохраняло зависимость.

Ася попросила отдельно проверить, какие сведения получает человек, который удаляет другого участника. Артем открыл описание уведомлений.

— Владельцу группы приходит подтверждение операции, — сказал он. — Если удаленный пользователь заказывает аварийный код, владелец видит событие в журнале. При обращении с документами уведомление о споре уходит владельцу договора, потому что компания запрашивает его комментарий.

— Даже если предмет спора — его собственное действие? — спросила я.

— Да. Это считается защитой от захвата учетной записи.

— Тогда человек должен сообщить тому, кто его исключил, где и когда собирается войти.

— В текущей модели — фактически да.

Инга постучала ручкой по полю «уведомления».

— Добавляйте к последствиям приватность. Для части жильцов сам факт возвращения домой может быть чувствительным.

— И адрес временного проживания, если поддержка просит документы, — сказала Ася. — В карточке после разъезда может оказаться новый договор найма. Его нельзя автоматически пересылать владельцу старой группы.

Артем внес два пункта и пометил их для проверки политики данных.

— На это понадобится юрист нашей компании, — предупредил он. — Я могу ограничить просмотр внутри инцидента, но не переписать порядок уведомления один.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.