

Оферта и договор
на оказания услуг по технической поддержке для программ ЭВМ
«Интеграция 1С и телефонии»

предлагается на условиях публичной оферты

Редакция от 27 марта 2018 года

I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель — ООО «МИКО» (ИНН 7735518433, КПП 773501001)

Заказчик — любое физическое или юридическое лицо, которому требуется оказание технической поддержки продуктов ПП МИКО в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и настоящего Договора.

ПП МИКО — Программа для ЭВМ «МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8» (как в целом, так и ее компоненты), Программа для ЭВМ «МИКО: Журнал звонков для 1С:Предприятие 8» (как в целом, так и ее компоненты), Программа для ЭВМ «МИКО: Умная маршрутизация для 1С:Предприятие 8» (как в целом, так и ее компоненты), Программа для ЭВМ «АТС Askozia 5 для 1С:Предприятие 8» (как в целом, так и ее компоненты).

Техническая поддержка — адаптация, модификация и обслуживание программных продуктов с использованием переписки по электронной почте, удаленных подключений к компьютерам Заказчика и телефонных переговоров с техническими специалистами и разработчиками Исполнителя.

II. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать услуги технической поддержки ПП МИКО, в объеме и порядке, предусмотренным настоящим Договором.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязан:

- 3.1.1 По предварительному запросу или по согласованному графику оказывать услуги технической поддержки ПП МИКО.
- 3.1.2 Приступить к работам в течение 24 часов после поступления заявки по электронной почте. Время работы сотрудников технической поддержки ПП МИКО с понедельника по пятницу 9.00-18.00 по Московскому времени.
- 3.1.3 Производить работы по технической поддержке ПП МИКО на компьютерах Заказчика. По согласованию с Заказчиком работа может выполняться вне его территории, на технике и силами Исполнителя.

3.2. Исполнитель имеет право:

- 3.2.1 Выполнять работы или оказывать услуги одним или несколькими ответственными представителями. В случае, если работа ведется несколькими сотрудниками, время работы каждого из них учитывается отдельно.
- 3.2.2 Самостоятельно определять формы и методы работы, исходя из условий настоящего Договора и условий, созданных для выполнения работ по настоящему Договору
- 3.2.3 Получать у Заказчика информацию по возникшим вопросам и дополнительные сведения в объеме, необходимом для выполнения работ по настоящему Договору.
- 3.2.4 При нарушении Заказчиком условий оплаты приостановить, либо прекратить выполнение своих обязательств по Договору с отнесением всех неблагоприятных последствий на счет Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

- 3.3.1 Своевременно вносить предоплату за техническую поддержку ПП МИКО в размере и сроки, предусмотренные в разделе V настоящего Договора.
- 3.3.2 При возникновении вопросов по технической поддержке ПП МИКО подать заявку на сайте через форму <https://telefon.miko.ru/contacts/>. В заявке указывается наименование

организации Заказчика, ФИО и телефоны контактного лица, регистрационный номер продукта ПП МИКО.

- 3.3.3 Обеспечить Исполнителю все необходимые условия для оказания его сотрудниками услуг по договору в объеме необходимом для выполнения работ по настоящему Договору.
- 3.4. Заказчик вправе:
- 3.4.1 Запросить отчет с детализацией фактического времени по технической поддержке ПП МИКО, выполняемой сотрудниками Исполнителя в рамках данного Договора
- 3.4.2 Запросить информацию о состоянии баланса внутреннего счета Заказчика на оказание технической поддержки ПП МИКО по данному Договору.

IV. УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

- 4.1. По окончании недели, либо при приближении внутреннего счета Заказчика к отрицательному балансу, Исполнитель отправляет Заказчику отчет (пример в Приложение 2) о проделанной работе с детализацией фактического времени, потраченного специалистами технической поддержки ПП МИКО на решения вопросов Заказчика. Ежемесячно выставляется универсальный передаточный документ, в котором отражается факт оказания технической поддержки ПП МИКО, а также ее стоимость. Фактическое время учитывается в минутах с округление по стандартным математическим правилам.
- 4.2. Время работы сотрудников технической поддержки ПП МИКО Исполнителя включает в себя: время на телефонные переговоры, время на ведение переписки по электронной почте, время удаленного подключения к компьютерам Заказчика, работы по анализу технических заданий и составление инструкций, время на анализ информационных баз, полученных от Заказчика, а также любое обоснованное сотрудником технической поддержки ПП МИКО время, потраченное на решение проблемы Заказчика.
- 4.3. Универсальный передаточный документ отправляется заказчику по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронно-цифровой подписи. При невозможности использования системы электронного документооборота документы могут быть направлены в бумажном виде на почтовый адрес Заказчика с дублированием на электронную почту, указанную при регистрации ПП МИКО.
- 4.4. Если Заказчик в течение 7-ми (семи) календарных дней не подписал универсальный передаточный документ и не предоставил мотивированного отказа от приемки работ по настоящему Договору, то работы по настоящему Договору считаются принятыми. При этом Исполнитель составляет универсальный передаточный документ в двух экземплярах и подписывает его в одностороннем порядке. Один подписанный экземпляр документа Исполнитель направляет Заказчику. Дата составления одностороннего универсального передаточного документа является дата, с которой работы по настоящему Договору считаются выполненными.

V. СТОИМОСТЬ РАБОТ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАСЧЕТОВ

- 5.1. Стоимость технической поддержки ПП МИКО фиксируется в счетах на предоплату, которые Исполнитель выставляет Заказчику.
- 5.2. Заказчик оплачивает услуги по данному Договору авансовыми платежами. Обязательство по оплате считается выполненным в момент зачисления сумм оплаты на расчетный счет Исполнителя.
- 5.3. В случае, если трудозатраты Исполнителя, превысят сумму предоплаты, Исполнитель вправе выставить дополнительные счета после согласования с Заказчиком.
- 5.4. Расчеты по договору производятся Заказчиком путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях.
- 5.5. С 24 марта 2006 г. Исполнитель применяет упрощенную систему налогообложения (Уведомление ИФНС №35 по г. Москве "О возможности применения УСН" № 97 от 11 апреля 2006 г.) Приложение №1.

VI. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта, а именно оплаты счета на техническую поддержку ПП МИКО.

- 6.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон с письменным уведомлением не менее чем за один месяц, либо в порядке, установленном действующим гражданским законодательством.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемой технической поддержки ПП МИКО.
- 7.2. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, если причины возникновения недостатков находятся вне его контроля (сторонние АТС, нетиповые конфигурации ИС, обновления любых конфигураций силами Заказчика и т.д.). При этом Исполнитель может дать рекомендации по устранению недостатков, если вопрос находится в рамках компетенции сотрудников Исполнителя.
- 7.3. В случае сбоя в работе ПП МИКО, произошедшего по вине Заказчика, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполняются за счет Заказчика.
- 7.4. В случае ошибок в работе ПП МИКО, признанных Исполнителем ошибками типовых релизов ПП МИКО, время на анализ ситуации в отчете по фактическому затраченному времени работы технической поддержки ПП МИКО для Заказчика не учитывается. Ошибка передается разработчикам на выпуск нового релиза продуктов ПП МИКО в разумные сроки.
- 7.5. Ни одна из сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг по договору, вне зависимости от того могла или нет сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.
- 7.6. Ответственность Исполнителя за реальный доказанный суммарный ущерб за последний календарный год, ни при каких обстоятельствах не будет превышать 20% от суммы универсальных передаточных документов (включая налоги и сборы).

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 8.1. Стороны настоящим подтверждают, что информация, которой они обмениваются в рамках Договора, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для сторон и не подлежащей разглашению, поскольку составляет служебную и/или коммерческую тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании.
- 8.2. Никакая информация не может быть разглашена ни одной из сторон, каким бы то ни было другим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой стороны в течение срока действия договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения по любой причине.
- 8.3. Каждая сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

IX. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).
- 9.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы стороны понимают такие обстоятельства как: землетрясения, пожары, наводнения, прочие стихийные бедствия, эпидемии, аварии, взрывы, военные действия, а также изменения законодательства, повлекшие за собой невозможность выполнения сторонами своих обязательств по Договору.
- 9.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из сторон, она обязана оповестить другую сторону незамедлительно после возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.
- 9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, настоящий Договор может быть расторгнут Заказчиком и Исполнителем путем направления уведомления другой стороне.

Х. АРБИТРАЖ

- 10.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте данного Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства.
- 10.2. Стороны приложат все усилия для дружественного разрешения споров путем переговоров между их уполномоченными представителями.
- 10.3. При не урегулировании в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в арбитражном суде г. Москвы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок перед обращением в суд является обязательным.
- 10.4. Договор составлен и будет выполняться сторонами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ХІ. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих сторон.
- 11.2. Заказчик приобретает право на использование результатов работ по данному Договору только после подписания всех универсальных передаточных документов и окончательного расчета с Исполнителем.
- 11.3. Исполнитель имеет право привлекать на условиях субподряда фирмы, специализирующиеся на работах по настройке программных продуктов.

Исполнитель

Общество с ограниченной ответственностью «МИКО»

ИНН: 7735518433

Р/с №: 40702810400410001169

Банк: ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО)

БИК: 044525411

К/с №: 30101810145250000411

Юридический и почтовый адрес: 124498, Москва г, Зеленоград г, 4922-й проезд, дом № 4, строение 4

*К. 1205, Н.П.1, Зеленоград,
Москва, 124460*
Руководителю
Инспекция Федеральной налоговой
службы №35 по г. Москве
124536, г.Москва, ул.Юности, д.5

ИФНС № 35

18 АПР 2006

ИСКН

04-18/941-М

УВЕДОМЛЕНИЕ

о возможности применения упрощенной системы налогообложения
от 11 апреля 2006 г. № 97

Инспекция Федеральной налоговой службы №35 по г. Москве рассмотрев заявление Общество с ограниченной ответственностью "МИКО", 1067746410907, 7735518433 / 773501001 от 20.03.2006 и руководствуясь положениями статей 346.12 и 346.13 главы 26.2 Налогового кодекса Российской Федерации, уведомляет о возможности применения Общество с ограниченной ответственностью "МИКО", 1067746410907, 7735518433 / 773501001 с 24.03.2006 упрощенной системы налогообложения с объектом налогообложения "Доходы".

Заместитель руководителя инспекции
Советник налоговой службы РФ III ранга
Инспекция ФНС России №35 по г. Москве



«Уведомление получено»

Руководитель организации
(Индивидуальный предприниматель)

" 18 " АПРЕЛЯ 2006г.

[Handwritten signature]

Хафизова И.М.

[Handwritten signature]
(подпись)

Белетов И.Г.
(фамилия, инициалы)

Исп. Стуклова Н.А. 535-3447

Отчет состояния расчетов по договору техподдержки ООО "МИКО"

Расчеты по договору с клиентом ООО "МИКО"

| Итого по партнеру | Сумма, руб |
|--|--------------|
| Детализация | |
| МИКО остаток на дату 23.04.2018 | 1 190 |
| Выполнено за период с 01.04.2018 по 23.04.2018 | -5 610 |
| Поступления за период с 01.04.2018 по 23.04.2018 | 6 800 |
| Итого | 1 190 |

Расшифровка по оказанным услугам

| Партнер | | | | Длительность, мин |
|---|--|--------|-----------|-------------------|
| Описание | | | | |
| Дата | Тема | Начало | Окончание | |
| МИКО | | | | 198 |
| Мальцев Иван Степанович | | | | 59 |
| 1) Анализ проблемы работу модуля умной маршрутизации. Составление проверочных ссылок для сервиса ЦРТ, рекомендация проверить баланс в ЛК; | | | | |
| 2) Анализ проблемы определения внутреннего номера совершившего исходящий звонков в модуле истории звонков для 1С. Проблема с настройкой Outbound CID в FreePBX. Рекомендовал отказаться от этой настройки, либо обновить модуль статистики до актуального релиза; | | | | |
| 3) Помощь установки модуля core для freepbx. Отладка перехвата на ответственного сотрудника; | | | | |
| 06.04.2018 | Исходящее письмо 2018040310000266 для Мжельская Анна <212@miko.ru> | 10:42 | 10:43 | 1 |
| 06.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 11:43 | 11:46 | 3 |
| 06.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [119306988] | 11:44 | 12:08 | 24 |
| 06.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:20 | 12:30 | 10 |
| 06.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [119306988] | 12:21 | 12:33 | 12 |
| 06.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:31 | 12:34 | 3 |
| 06.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:45 | 12:53 | 8 |
| 06.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [119306988] | 12:46 | 13:04 | 18 |
| 06.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:55 | 13:04 | 9 |
| Мальцев Иван Степанович | | | | 139 |
| Анализ работы модулей телефонии: в конфигурации проверены модули на наличие доработок, на сервере выполнена настройка прокси сервера МИКО, отлажена и проверена работа прокси сервера. Подключение панели телефонии через прокси сервер, проверка работы панели. Отладка работы модуля умной маршрутизации. Проверка web сервис 1С с помощью curl, проверка настроек FreePBX, подключение к консоли asterisk снятие и анализ логов. | | | | |
| 05.04.2018 | Исходящее письмо 2018040310000266 для Мжельская Анна <212@miko.ru> | 11:23 | 11:25 | 2 |
| 05.04.2018 | Исходящее письмо 2018040310000266 для Мжельская Анна <212@miko.ru> | 11:37 | 11:39 | 2 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:02 | 12:06 | 4 |
| 05.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [119306988] | 12:04 | 12:52 | 48 |
| 05.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [264488246] | 12:05 | 12:52 | 47 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 12:47 | 12:52 | 5 |
| 05.04.2018 | Исходящее письмо 2018040310000266 для Мжельская Анна <212@miko.ru> | 13:47 | 13:48 | 1 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 15:32 | 15:35 | 3 |
| 05.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [119306988] | 15:33 | 16:56 | 83 |
| 05.04.2018 | TeamViewer подключение к МИКО [264488246] | 15:34 | 16:55 | 81 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 15:55 | 15:57 | 2 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 16:14 | 16:22 | 8 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 16:26 | 16:27 | 1 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 16:29 | 16:33 | 4 |
| 05.04.2018 | Исходящий звонок на 79852888741 | 16:54 | 16:55 | 1 |
| Итого | | | | 198 |