

Оферта и договор

на оказания услуг по технической поддержке для программ ЭВМ собственной разработки компании ООО “МИКО”

предлагается на условиях публичной оферты

Редакция от 1 января 2026 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 — Программы для ЭВМ, включая их составные части и компоненты:

- МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8(ПРОФ)
- МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8(Базовая)
- МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8
- МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8. Модуль Расширенный журнал звонков.
- МИКО: Панель телефонии для 1С:Предприятие 8. Модуль Умная маршрутизация и генерация IVR меню из 1С
- МИКО: АТС MikoPBX
- МИКО: АТС MikoPBX для 1С:Предприятие 8
- МИКО: АТС MikoPBX. Модуль интеграции с Bitrix24
- МИКО: АТС MikoPBX. Модуль интеграции с AmoCRM
- МИКО: АТС MikoPBX. Модуль LDAP/AD синхронизация сотрудников
- МИКО: АТС MikoPBX. Модуль Управление доступом в систему
- МИКО: АТС MikoPBX. Модуль Расширенная история звонков

- МИКО: АТС MikоСВХ. Модуль REST API Автоинформатор
- МИКО: АТС MikоСВХ. Модуль Подключение FMC устройств
- МИКО: АТС MikоСВХ. Модуль Активные вызовы
- МИКО: АТС MikоСВХ. Модуль Интеграция с Мегарбс от Мегафон

ПП МИКО внесены в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных Минцифры под номерами №3527 от 03.05.2017 и №10522 от 06.05.2021

Техническая поддержка — адаптация, модификация и обслуживание программных продуктов с использованием переписки по электронной почте, удаленных подключений к компьютерам Заказчика, телефонных переговоров с техническими специалистами и разработчиками Исполнителя, моделирование и выполнение работ на компьютерах Исполнителя, в случае, если такие работы не могут быть проведены на компьютерах Заказчика.

Внутренний счет Заказчика — баланс счета Заказчика после перевода оплаченных счетов в минуты по утвержденным на момент оплаты ставкам стоимости за час работ технической поддержки ПП МИКО. Списание минут по различным ставкам производится по методу FIFO, начиная с наименьших.

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 по технической поддержке ПП МИКО 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 по технической поддержке ПП МИКО 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 по технической поддержке ПП МИКО, 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.

3.2.5 Выполнять работы по технической поддержке ПП МИКО в нерабочее время по предварительному согласованию с Заказчиком. При этом Исполнитель применяет повышающий коэффициент равный 1.5(одна целая пять десятых) ко времени выполнения работ по формуле Время учтенных работ = Время фактического выполнения работ * 1.5.

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/> или <https://www.mikopbx.ru/support/>. 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 технической поддержке ПП МИКО в объеме необходимом для выполнения работ по настоящему Договору.

3.3.4. Обеспечить наличие и стабильную работу каналов связи, программных средств для удаленного подключения (в том числе, но не ограничиваясь: AnyDesk, RDP, TeamViewer, SSH и др.) и доступ к ним для Исполнителя на период оказания технической поддержки ПП МИКО.

3.3.5. Обеспечить личное присутствие уполномоченного сотрудника Заказчика в момент подключения Исполнителя к рабочей станции, серверу или иному оборудованию Заказчика, а также на протяжении всей удаленной сессии.

3.3.6. По окончании каждой сессии удаленного подключения принять меры по немедленному прекращению доступа, предоставленного Исполнителю, включая отключение временных паролей, завершение сессий, деактивацию удаленного подключения, смену учетных данных (при необходимости), а также иные действия, направленные на предотвращение несанкционированного доступа и иные необходимые меры по обеспечению информационной безопасности.

3.3.7. Обеспечивать выполнение обязанностей, предусмотренных пунктами 3.3.5–3.3.6, вне зависимости от времени суток, в том числе при выполнении Исполнителем работ по технической поддержке ПП МИКО в нерабочее время (как для Исполнителя, так и для Заказчика).

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.

3.4.3 Запросить возврат неизрасходованных средств по Договору за ранее оплаченные работы по технической поддержке ПП МИКО в случае положительного баланса внутреннего счета Заказчика согласно и по правилам пункта 5.5 данного Договора.

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.

4.2. Фактическое время оказания технической поддержки ПП МИКО учитывается в минутах с округлением по стандартным математическим правилам.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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. Согласно пункту 5.7 с 1.01.2026 ко всем счетам будет применена ставка НДС 5%.

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. Расчеты по договору производятся Заказчиком путем безналичного перечисления денежных средств согласно выставленным счетам на расчетный счет Исполнителя. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в рублях.

5.4. В случае, если трудозатраты Исполнителя, превысят сумму предоплаты, Исполнитель вправе выставить дополнительные счета Заказчику для погашения дебиторской задолженности, приостановить работы по технической поддержке ПП

МИКО до поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя и продолжить работы по технической поддержке ПП МИКО при положительном балансе внутреннего счета Заказчика.

5.5. В случае, если Заказчик изъявляет желание вернуть неизрасходованные средства по настоящему Договору за работы технической поддержки ПП МИКО, ему необходимо направить письменное заявление на электронный адрес sale@miko.ru. Исполнитель обязуется рассмотреть заявление в течение 5(пяти) рабочих дней и вернуть средства на расчетный счет Заказчика в случае, если все проделанные работы технической поддержки ПП МИКО закрыты универсальными передаточными документами и сумма неизрасходованных средств(сумма на внутреннем счете Заказчика) совпадает с запрашиваемой Заказчиком.

5.6. 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.

5.7. С 1 января 2026 г. Исполнитель применяет пониженную ставку НДС 5% в соответствии с п.8 ст.164 НК РФ и Федеральным законом от 28.11.2025 № 425-ФЗ.

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 одну неделю, 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 1С, 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. Ошибка может быть исправлена силами Исполнителя за счет Заказчика до выхода релиза ПП МИКО.

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).

7.7. Исполнитель не несет ответственности за любые последствия несанкционированного доступа, утечки данных, вирусных атак и иные инциденты информационной безопасности, произошедшие после завершения удалённой сессии, либо в периоды, когда доступ оставался активным по вине Заказчика, в том числе вследствие неисполнения Заказчиком обязанностей, предусмотренных пунктами 3.3.5–3.3.7 настоящего

Договора.

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.

X. 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.

XI. 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 №: 40702810870010012871 Банк: Московский Филиал АО КБ "Модульбанк"

БИК: 044525092

К/с №: 30101810645250000092

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

Приложение 1

ИФНС № 35

18 АПР 2006

код 04-18/941-М

К. 1205, Н.П. 1, Зеленоград,
москвы, 124460
Руководитель
Испекция Федеральной налоговой
службы №35 по г. Москве

124536, г.Москва, ул.Юности, д.5

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



Хафизова И.М.

«Уведомление получено»

Руководитель организации
(Индивидуальный предприниматель)

(подпись)

Бекетов Н.Г.

(фамилия, имя, отчество)

18 АПР 2006 г.

Исп. Стуклова Н.А. 535-3447

Приложение 2

Отчет состояния расчетов по договору техподдержки ООО "МИКО"

Расчеты по договору с клиентом ООО "МИКО"

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

Расшифровка по оказанным услугам

Партнер Описание	Дата	Тема	Начало	Окончание	Длительность, мин
МИКО					198
Мальцев Иван Степанович					59
1) Анализ проблемы работы модуля умной маршрутизации. Составление преворочных ссылок для сервиса ЦРТ, рекомендации проверить баланс в ПК;					
2) Анализ проблемы определения внутреннего номера сеиверизованного исходящий звонков в модуле истории звонков для 1С. Проблема с настройкой Outbound CID в FreePBX. Рекомендовал отказаться от этой настройки, либо обновить модуль статистик до актуального релиза;					
3) Помощь установки модуля soft для freePBX. Отладка перехвата на ответственного сотрудника:					
06.04.2018 Исходящий письмо 2018040310000298 для Мокельская Анна <212@miko.ru>	06.04.2018		10:42	10:43	1
06.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	06.04.2018		11:43	11:46	3
06.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [119306988]	06.04.2018		11:44	12:08	24
06.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	06.04.2018		12:20	12:30	10
06.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [119306988]	06.04.2018		12:21	12:33	12
06.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	06.04.2018		12:31	12:34	3
06.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	06.04.2018		12:45	12:53	8
06.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [119306988]	06.04.2018		12:46	13:04	18
06.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	06.04.2018		12:55	13:04	9
Мальцев Иван Степанович					139
Анализу работы модулей телефонии: в конфигурации проверены модули на наличие доработок, на сервере выполнена настройка прокси сервера МИКО, отладка и проверена работа прокси сервера. Подключение пакета телефонии через прокси сервер, проверка работы панели. Отладка работы модуля умной маршрутизации. Проверка меб сервис 1С с помощью curl, проверка настроек FreePBX, подключение к консоли eshell&sql снятие и анализ логов.					
05.04.2018 Исходящее письмо 2018040310000298 для Мокельская Анна <212@miko.ru>	05.04.2018		11:23	11:25	2
05.04.2018 Исходящее письмо 2018040310000298 для Мокельская Анна <212@miko.ru>	05.04.2018		11:37	11:39	2
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		12:02	12:06	4
05.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [119306988]	05.04.2018		12:04	12:52	48
05.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [264488246]	05.04.2018		12:05	12:52	47
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		12:47	12:52	5
05.04.2018 Исходящее письмо 2018040310000298 для Мокельская Анна <212@miko.ru>	05.04.2018		13:47	13:48	1
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		15:32	15:35	3
05.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [119306988]	05.04.2018		15:33	16:56	83
05.04.2018 TeamViewer подключение к МИКО [264488246]	05.04.2018		15:34	16:55	81
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		15:55	15:57	2
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		16:14	16:22	8
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		16:26	16:27	1
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		16:29	16:33	4
05.04.2018 Исходящий звонок на 79852688741	05.04.2018		16:54	16:55	1
Итого:					198