DOMOV BARBORA Kutná Hora

 POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

 Evidenční číslo smlouvy:

 10/1714/12

**SMLOUVA O OUTSOURCINGU**

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako obchodněprávní po dohodě podle § 262 a § 269 odst.2 obchodního zákoníku - zákona č. 513/1991 Sb. ČR, ve znění pozdějších předpisů.

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

**MGC SERVIS spol. s r.o.**

se sídlem 282 01 Český Brod, Na Vyhlídce 1360

IČ: 26491516

DIČ: CZ26491516

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, Sp. zn. C., vložka 3448

Č.ú. 157644269/0600 Ge Capital Bank,

zastoupená: Janem Strnadem, jednatelem

(dále jen „MGC SERVIS“ nebo „poskytovatel služby“ nebo „zhotovitel“)

a

Odběratel

**Domov Barbora Kutná Hora,** poskytovatel sociálních služeb

se sídlem 284 01 Kutná Hora, Pirknerovo nám. 228

IČ:48677752

Zastoupený: Mgr. BC, Jitkou Řepovou MBA pověřenou řízením

(dále odběratel“ nebo „objednatel“)

**I.**

**Předmět smlouvy**

1. Zhotovitel poskytne objednateli služby spojené se zajištěním provozu stávajícího systému objednatele. Smluvní strany současně sjednávají závazná pravidla pro vzájemnou komunikaci, která jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Příloha č. 1 a 2 jsou nedílnou součástí této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje výsledek činnosti MGC SERVIS převzít a zaplatit smluvní cenu. Místem plnění je sídlo předmětné provozovny objednatele.Dle charakteru a potřeby služby vyžádané objednatelem mohou strany dohodnout, že místem plnění je provozovna MGC SERVIS. Zhotovitel je oprávněn pověřit plněním části díla třetí osobu za předpokladu dodržení všech ustanovení této smlouvy, kvality služby a ceny, přičemž třetí osoba musí být odborně minimálně na odpovídající úrovni standardu poskytovatele služby. Za plnění povinností třetích osob dle tohoto ustanovení a této smlouvy odpovídá zhotovitel jako by plnil sám.
3. Zhotovitel se zavazuje řádně a v souladu s touto smlouvou provádět pro objednatele výkon  služeb dle článku I. odst 1 této smlouvy a dle přílohy č. 1 a 2.**II.**

**Doba plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s účinností dnem podpisu oběma smluvními stranami počínaje.
2. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou formou. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.
3. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět písemnou formou z důvodu hrubého porušení jednotlivých ustanovení této smlouvy druhou stranou. Důvod musí být ve výpovědi specifikován. Pro tento případ činí výpovědní lhůta jeden měsíc., Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.

**III.**

**Cena plnění a způsob úhrady**

1**.** Cenu služby ujednávají smluvní strany ve výši 600,- Kč za každou započatou hodinu poskytnuté služby. Poskytnuté služby budou účtovány dle skutečně vykázaných hodin na montážních listech. Za práce o víkendech, svátcích a večerních a nočních hodinách (tj. v době mezi 20.00 a 7.00) je hodinová sazba zvýšena o 50%.

2. Celková cena poskytnutých služeb bude fakturována měsíčně dle skutečně opracovaných hodin.

3. Objednatel je povinen uhradit veškerý materiál, který bude k výše zmíněné činnosti spotřebován po předchozím souhlasu Objednatele.

4. K cenám uvedeným v odst. 1 – 4 bude připočtena DPH v zákonné výši.

5. Cenu poskytnutých služeb zaplatí objednatel převodním příkazem bezhotovostně, na základě řádně vystaveného daňového dokladu vždy k poslednímu dni v měsíci. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu je 14dnů ode dne doručení objednateli. Dnem splatnosti se rozumí den připsání finančních prostředků na účet dodavatele. Pro případ prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 promile z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

**IV.**

 **Smluvní podmínky**

**1.** Objednatel je povinen zajistit :

1. dálkový přístup ke všem částem IS/IT (tunelováním Internetu )
2. zajištění vstupu do dotčených objektů objednatele
3. určení kontaktní osoby / osob pro potvrzování montážních listů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil).
4. poskytnutí řádné součinnosti MGC SERVISU při plnění předmětu této smlouvy.

**2.** Kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

**V.**

**Záruky**

MGC SERVIS garantuje objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí dle pokynů objednatele tak, aby byla zajištěna kvalita služeb definovaná v příloze této smlouvy. Podmínkou řádného plnění této smlouvy je povinnost objednatele zamezit neodbornému zásahu třetí osoby do předmětu smlouvy.

**VI.**

**Ustanovení o mlčenlivosti**

1. Smluvní strany se zavazují uchovávat v tajnosti všechny informace, které získaly při plnění této smlouvy. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany je nebudou zveřejňovat ve vztahu k třetím osobám. Tato povinnost trvá i po skončení této smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neposkytnou třetím stranám dokumenty, které budou mít přímou souvislost s plněním předmětu této smlouvy a které budou písemně identifikovány jako obchodní tajemství. Tato povinnost trvá i po skončení této smlouvy.
3. Poskytovatel služby se zavazuje, že informace získané od objednatele a nebo při spolupráci s ním, nebude bez výslovného písemného souhlasu objednatele využívat k vlastní výdělečné činnosti ani neumožní, aby je k výdělečné činnosti využila třetí osoba.

**VII.**

# Závěrečná ujednání

1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí obchodním zákoníkem v platném znění, vedle obecných ustanovení zejména ust. § 536 a násl.
2. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel služby.
4. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.

V Praze, dne ..27. 2. 2012 V Praze dne 27. 2. 2012

MGC SERVIS, spol. s r.o. Domov Barbora Kutná Hora

------------------------------- ------------------------------------------------------------

 Jan Strnad Mgr. Bc. Jitka Řepová MBA

Příloha č. 1

**Komunikace mezi MGC a odběratelem.**

1. **Kontaktní osoby.**
	1. Strana MGC

Na straně MGC budou stanoveny kontaktní místa nebo osoby pro příjem zpráv od odběratele. Kontakty na straně MGC jsou definovány takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ zprávy nebo komunikace** | **Kontakt na straně MGC servis** | **Činnost** |
| Příjem reklamací, hlášení poruch, chyb ZSW vybavení a dalších zpráv typu Hot-Line | Horká linka :Mail: servis@mgc.czFax: 220 103 798Tel: 608 327 502, 608 27 84 34777 21 91 00 | S přijatou informací na hot-line lince je neprodleně seznámen odpovědný výkonný pracovník MGC, který zahájí komunikaci s odběratelem. Je důsledně sledován termín vyřešení |
| Poradenství pro SW Microsoft Windows, Office, NOD32 apod. | Vladimír Luksch - 777 27 84 35Vilém Pospíšil - 777 27 84 34Strnad Jan 608327502Mail: servis@mgc.cz | Poradenství |

* 1. Strana odběratele

Za stranu odběratele bude určena jedna kontaktní osoba pro technickou komunikaci a lokalizování poruchových stavů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ zprávy nebo komunikace** | **Kontakt na straně odběratele** | **Činnost** |
| Příjem hlášení o provedených kontrolách ze strany MGC (pomocí el.pošty).Hlášení poruchových stavů a požadavků na úpravy SW a opravy HW nad rámec služeb poskytovaných v rámci paušálu.Potvrzování odběratelem vyžádaných služeb nad rámec dohodnutého měs. limituPříjem hlášení o termínech a způsobech řešení Hot-Line (pomocí el.pošty ) |  | Přijatá hlášení o termínech a způsobech řešení o kontrolách prováděných v rámci služeb v paušálu jsou archivována.objednávání mimořádné služby |

.

Příloha č.2

Rozsah outsourcingu pro objednatele

Tyto služby pokrývají komplexní sledování parametrů serverů, diskových polí, zálohovacích zařízení, tiskáren, aktivních prvků sítě a dalšího technického vybavení provozoven. V případě výskytu chyb, kritických stavů a dalších anomálii je zákazník neprodleně vyrozuměn a současně je poskytnuto doporučení na řešení dané situace nebo problém vyřešen.

**Služby v paušálu nebo bez nutnosti objednávat:**

1. aktualizace softwaru
2. aktualizace firmwaru (servery, síťová zařízení, tiskárny, apod.)
3. dálkový dohled a komplexní sledování provozních parametrů serveru (kontroly a čištění logu – zařízení, Windows, HP SIM)
4. Profylaxe, nastavování záloh a jejich pravidelné kontroly
5. sledování kritických parametrů systémů a predikce jejich překročení
6. dálkový dohled a komplexní sledování provozních parametrů aktivních prvků sítě a nastavení (Wi-Fi, blokace, firewall apod.)
7. upozornění na výskyt poruch, kritických stavů a dalších anomálii
8. pohotovost k provádění služeb na vyžádání
9. přístup  zákazníka k HOT-LINE a spolupráce na odstraňování problémů s HW, ZSW a IS
10. správa základního serverového SW vybavení, které je provozováno (Windows, antivir, LIS apod…
11. Čištění zařízení (fyzické i softwarové)

**Služby na vyžádání -** zásah je proveden na základě telefonické, faxové nebo e-mailové objednávky