

Smlouva o zajištění služby Lékař na telefonu

**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky**,

se sídlem Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00,

IČO: 471 14 304,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7216,

zastoupená MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem,

bankovní spojení: číslo účtu 2115202031/0710, vedený u České národní banky*,*

(dále též jako „***Objednatel***“ nebo „***ZP MV ČR***“),

***a***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

se sídlem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

IČO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, oddíl \_\_\_, vložka \_\_\_\_,

zastoupená: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

bankovní spojení: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(dále též jako „***Poskytovatel***"),

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „***Smluvní strany***“ nebo jednotlivě jako „***Smluvní strana***")

uzavřeli níže uvedeného kalendářního dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1724 a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***občanský zákoník***“),

tuto

Smlouvu o zajištění služby Lékař na telefonu

evidovanou u Objednatele pod č. 000097-000/2024-00

evidovanou u Poskytovatele pod č. ………………………….

(dále jen „***Smlouva***“)

Čl. I

# Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje za úplatu zabezpečit a provozovat služby telefonického asistenčního centra (dále jen „***call centra***“) pro klienty Objednatele za podmínek stanovených v této Smlouvě a jejích přílohách.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby call centra dohodnutou cenu.
3. Rozsah poskytovaných služeb call centra (dále též jen „***služba***“) je uveden v Příloze č. 1 k této Smlouvě.
4. Obsahem poskytované služby není zdravotní služba podle ustanovení § 2 odst. 2 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon o zdravotních službách***“), resp. konzultační služba ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 písm. b) zákona o zdravotních službách, za účelem distanční konzultace zdravotního stavu pojištěnce ZP MV ČR. Obsahem služby je poradenství s cílem pomoci se orientovat v pravidlech pro poskytování hrazených zdravotních služeb, v odborných pojmech apod., doporučit příslušného odborného lékaře nebo jiného zdravotnického pracovníka pro standardní dálkovou nebo klinickou konzultaci zdravotního stavu atd.
5. Objednatel po Poskytovateli požaduje, aby v souladu s ustanovením § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***ZZVZ***“) po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zajišťoval dodržování veškerých obecně závazných právních předpisů vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy ZP MV ČR, pokud bude příslušná dokumentace zpřístupněna Poskytovateli, dále se řídil organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců ZP MV ČR a především pracovněprávních předpisů týkající se odměňování, pracovní doby, doby odpočinku, přesčasů.

Čl. II

# Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu prostřednictvím lékařů tak, aby volající měli možnost projednat svoje dotazy přímo s nimi.
2. Lékařem podle odstavce 1. tohoto článku se pro účely této Smlouvy rozumí osoba, která má specializovanou způsobilost lékaře ve smyslu zákona č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta, ve znění pozdějších předpisů.
3. Seznam lékařů k poskytování služeb dle této Smlouvy (dále jen „***Seznam***“) se Poskytovatel zavazuje předat Objednateli ke dni účinnosti této Smlouvy a v případě změny lékaře je povinen tento Seznam aktualizovat do 14 dnů ode dne realizace změny.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle čl. I. této Smlouvy, v režimu 24/7, tedy 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Pokud dojde z důvodu prokazatelného zásahu vyšší moci („vis maior“) k přerušení služby, je povinen tuto službu Poskytovatel obnovit do 24 hodin ve všední den a do 48 hodin o víkendech a státních svátcích.
5. V případě nemoci lékaře nebo nemožnosti poskytování služeb z jiného závažného důvodu na dobu kratší než 14 dnů, se Poskytovatel zavazuje, že zajistí pro výkon plnění náhradního lékaře stejné kvalifikace dle odst. 2 tohoto článku. V tomto případě nemusí dojít k aktualizaci Seznamu ve smyslu odst. 3 tohoto článku.
6. Poskytovatel se zavazuje, že nevyžádané výměny lékaře (výměna v průběhu plnění bez vyzvání Objednatele z výjimečných a nutných důvodů) bude provádět v minimální míře.
7. V případě zjištění, že lékař porušuje etické principy, pravidla asertivní a srozumitelné komunikace, poskytuje nesprávné nebo zavádějící informace, popřípadě jinak porušuje ustanovení Smlouvy, má Objednatel právo požadovat určení jiného lékaře ve smyslu odstavce 3 tohoto článku Smlouvy, Poskytovatel je povinen takové žádosti vyhovět, v opačném případě je oprávněn Objednatel od Smlouvy odstoupit.
8. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelný měsíční monitoring kvality poskytovaných služeb (dále jen „***měsíční monitoring***“), kde bude sledovat a písemně zachycovat u každého hovoru minimálně následující parametry:
9. datum a čas hovoru,
10. jméno operátora, který hovor přijal (bude-li kód, tak předat a aktualizovat příslušný číselník),
11. číslo volajícího (pokud není přepojováno přes ústřednu),
12. informace o případném zrušení hovoru, v jakékoli evidovatelné fázi,
13. typ služby/téma hovoru,
14. délka čekání,
15. délka hovoru,
16. obsah hovoru v souladu s ustanovením čl. I. odst. 4 a Přílohy č. 1 Smlouvy.

Struktura reportu monitoringu může být po dohodě obou Smluvních stran upravena dle aktuálních požadavků.

Report monitoringu ve formě strukturované importovatelné databáze v textovém formátu Poskytovatel zašle elektronicky kontaktní osobě Objednatele, a to nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Objednatel si následně vyhrazuje právo podrobněji zkontrolovat obsah jednotlivých jím vybraných hovorů.

1. Poskytovatel se zavazuje dvakrát ročně pro Objednatele vyhotovit průzkum spokojenosti zákazníků metrikou NPS, a to vždy ke každému poslednímu dni kalendářnímu pololetí v příslušném kalendářním roce. Vzor průzkumu je přílohou č. 3 této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit funkční spuštění služby ode dne nabytí účinnosti Smlouvy jejím uveřejněním v Registru smluv.
3. Za účelem plnění ustanovení tohoto článku se Smluvní strany zavazují cestou kontaktních osob nejméně jednou za tři měsíce konzultovat průběh, formu a obsah poskytování služeb. Právo kterékoli Smluvní strany svolat pracovní schůzku zástupců stran k vyřešení požadavků a případných nedostatků služeb poskytovaných ve vzájemné spolupráci tím není dotčeno. Zástupci Smluvních stran mohou také dohodnout rozšíření rozsahu předávaných informaci o monitoringu a vyhodnocení.
4. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění Smlouvy s náležitou péčí a na profesionální úrovni, dbát na dobré obchodní jméno Objednatele a zdržet se jakéhokoli jednání, které by mohlo dobré obchodní jméno Objednatele, jakkoliv ohrozit nebo poškodit a nedopustit se jednání, které by bylo způsobilé přivodit Objednateli újmu, zachovávat přísně důvěrný charakter podkladů a informací poskytnutých mu Objednatelem a nepoužít je k jinému účelu než k plnění závazků podle Smlouvy. Porušení povinnosti je pro účely Smlouvy považováno za jednání způsobilé přivodit Objednateli újmu (zejména ohrožení nebo poškození dobrého obchodního jména).
5. Poskytovatel se po celou dobu plnění této Smlouvy zavazuje udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě ve výši pojistného plnění minimálně 10.000.000, - Kč a platnost pojištění na vyžádání Objednateli prokázat.

Čl. III

# Cenové a platební ujednání

1. Cena za plnění předmětu Smlouvy, uvedené v čl. I odst. 1. a Příloze č. 1 této Smlouvy, je dohodnuta v Příloze č. 2 ke Smlouvě a bude hrazena od funkčního spuštění služby.
2. V souladu s ustanovením § 100 odst. 1 ZZVZ se Smluvní strany dohodly, že pokud míra inflace oficiálně stanovená Českým statistickým úřadem za rok 2025 bude rovna nebo vyšší než 5 %, má Prodávající v roce 2026 právo navrhnout Kupujícímu navýšení ceny plnění uvedené v tomto článku o ½ (jednu polovinu) oficiálně stanovené míry inflace za rok 2025. Obdobně může Prodávající postupovat v každém následujícím kalendářním roce. To znamená, že pokud míra inflace oficiálně stanovená Českým statistickým úřadem za daný rok bude rovna nebo vyšší než 5 %, může Prodávající v následujícím roce navrhnout Kupujícímu navýšení aktuálně platné ceny plnění o ½ oficiálně stanovené míry inflace pro daný rok. Změna ceny, odsouhlasená oběma Smluvními stranami, musí být sjednána vždy písemně, a to v podobě očíslovaného dodatku k této Smlouvě. Tyto změny dohodnuté ceny budou považovány za změny podle ustanovení § 222 odst. 2 ZZVZ. Změna je platná od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byl tento dodatek uveřejněn v Registru smluv podle čl. VII. této Smlouvy.
3. Zálohy ZP MV ČR neposkytuje.
4. Úhrada za poskytnuté plnění bude hrazena každý měsíc na základě skutečně poskytnutého plnění v daný měsíc, bude fakturována vždy na konci každého kalendářního měsíce a bude Objednatelem hrazena vždy zpětně. Faktura musí být vystavena se lhůtou splatnosti 21 dnů od data jejího doručení Objednateli. Součástí vyúčtování smluvního plnění za každý měsíc je měsíční monitoring ve struktuře dle čl. II odst. 8 této Smlouvy.
5. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostním platebním stykem na účet Poskytovatele. Za úhradu dohodnuté ceny se považuje její odepsání z účtu Objednatele.
6. Faktura musí obsahovat požadavky kladené na účetní doklady, náležitosti dle § 435 občanského zákoníku nebo dohodnuté dle Smlouvy. V případě, že vyúčtování nebude mít odpovídající náležitosti, je ZP MV ČR oprávněna zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného vyúčtování Objednateli.
7. Poskytovatel jako plátce DPH prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle smlouvy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon č. 235/2004 Sb.***“), a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle Smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
8. Adresa Objednatele pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.
9. Vyúčtování je možné zaslat Objednateli elektronicky ve formátu PDF prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9swaix3. Nedisponuje-li Poskytovatel datovou schránkou, faktury lze též odeslat na emailovou adresu info@zpmvcr.cz Do předmětu zprávy je třeba v obou případech uvést text „Fakturace\_R“.
10. Každá faktura musí kromě náležitostí uvedených v odst. 4., 6., resp. 9 tohoto článku obsahovat č.000097-000/2024-00, pod kterým je Smlouva evidována u Objednatele.

Čl. IV

# Ochrana informací a zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Poskytovatel dozvěděl v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, a informace, které Poskytovateli Objednatel sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, musí být Poskytovatelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „***důvěrné informace***"). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít pro jiné účely než pro poskytnutí služeb dle této Smlouvy, nesmí je zveřejnit ani poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah Smlouvy, jejích příloh a případných dodatků.
2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nesdělí důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
3. má Poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem,
4. se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
5. Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace souhlas.
6. Tato povinnost trvá i po skončení smluvního vztahu.
7. Obě Smluvní strany potvrzují, že se nacházejí v postavení samostatných správců osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (*dále jen „****Nařízení****“*).
8. Při plnění této Smlouvy musí Poskytovatel zajistit, že z jeho strany nebude docházet k automatizovanému nebo manuálnímu zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel. V případě, že k takovému zpracování osobních údajů bez pokynu Objednatele dojde, odpovídá za legálnost takového zpracování výlučně Poskytovatel.
9. V případě, že při plnění Smlouvy bude Poskytovatelem identifikována potřeba zpracovávat osobní údaje pro účely naplnění Předmětu Smlouvy, je Poskytovatel povinen o tom bezodkladně informovat Objednatele. Pokud Objednatel sezná, že zpracování osobních údajů Poskytovatelem je pro další plnění Smlouvy nezbytné, zavazuje se Poskytovatel uzavřít s Objednatelem Dodatek o zpracování osobních údajů ke Smlouvě. Nabytím účinnosti Dodatku se bere jako pokyn Objednatele Poskytovateli ke zpracování osobních údajů v rozsahu daném příslušným Dodatkem.
10. Poskytovatel je povinen v okamžiku zjištění potřeby zpracovávat osobní údaje za účelem plnění Předmětu Smlouvy pozastavit plnění Předmětu Smlouvy do okamžiku, než bude podepsán Dodatek o zpracování osobních údajů, nebo do okamžiku, kdy obdrží od Objednatele pokyn k pokračování v plnění Smlouvy.

Čl. V

# Smluvní pokuty, úrok z prodlení a náhrada škody

1. V případě prodlení se zahájením služby podle čl. II. odst. 10 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že z důvodů na straně Poskytovatele nebudou služby call centra v daném měsíci splňovat níže uvedené parametry, snižuje se cena poskytovaných služeb pro daný měsíc o 10 % za každý nedodržený parametr.

Parametry jsou následující:

i. dostupnost centrály minimálně 95 % přijatých hovorů ze 100 % nabídnutých hovorů,

ii. průměrná čekací doba maximálně 12 s po skončení automatické hlasového tónu,

iii. písemné vyjádření k písemně či elektronickou poštou podané reklamaci do 2 pracovních dnů.

1. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. II. odst. 12 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000 Kč.
2. V případě, že Poskytovatel nedodrží své povinnosti ze Smlouvy podle čl. II. odst. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti, a to i opakovaně.
3. V případě, že Poskytovatel nedodrží své povinnosti ze Smlouvy podle čl. II. odst. 3, 5, 6, 7, 8, 9 nebo 11 této Smlouvy nebo závazný pokyn Objednatele (např. neposkytne přesnou informaci klientovi Objednatele), je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 3 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti, a to i opakovaně.
4. Nebude-li Poskytovatelem zajištěn nepřetržitý provoz odbavování hovorů podle čl. II. odst. 4 této Smlouvy a budou-li v důsledku toho služba dle Smlouvy pro Objednatele nedostupné déle než 3 kalendářní dny ze 7 po sobě jdoucích, aniž by byla aplikována výjimka pro stav vis maior, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 4 000 Kč za každý započatý den nedostupnosti služeb.
5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. II. odst. 13 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč, a to i opakovaně.
6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. IV této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností chránit důvěrné informace nebo zpracovávat osobní údaje.
7. V případě, že nebude Poskytovatelem dodržen rozsah poskytovaných služeb podle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
8. V případě prodlení s úhradou ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení.
9. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s placením smluvní pokuty, je Objednatel oprávněna požadovat po Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení.
10. Smluvní pokuta nebo úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení druhé Smluvní straně.
11. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

Čl. VI

# Doba trvání Smlouvy a ukončení závazkového vztahu dle Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na předpokládanou dobu trvání do vyčerpání částky 10 000 000 Kč bez DPH, závazkový vztah ze Smlouvy se k datu vyčerpání částky zrušuje. O skutečnosti, že došlo k vyčerpání dohodnuté částky se Objednatel zavazuje Poskytovatele neprodleně informovat.
2. Závazkový vztah ze Smlouvy může být před ukončení doby trvání ukončen dohodou Smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí tři měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
3. V případě, že jedna ze Smluvních stran podstatně poruší povinnosti z této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit. Pro účely této Smlouvy se podstatným porušením Smlouvy rozumí zejména:
4. nezahájení dohodnutých služeb v termínu stanoveném touto Smlouvou,
5. nedodrží-li Poskytovatel kteroukoliv ze smluvních povinností, a to zejména povinnosti v rámci dohodnutých služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy, nebo pokud je tak dohodnuto v této Smlouvě,
6. Poskytovatel realizuje předmět Smlouvy způsobem poškozujícím dobré jméno Objednatele nebo jeho pověst nebo vážnost,
7. porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. II. odst. 13 této Smlouvy,
8. porušení ustanovení čl. IV. této Smlouvy,
9. prodlení Objednatele s úhradou řádně a oprávněně vystavené faktury Poskytovateli za poskytnuté plnění, přesahující třicet (30) kalendářních dnů.
10. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, kdy:
* vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil-li do likvidace,
* Poskytovateli byl rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého správce,
* Poskytovatel porušil zásady dodržování veškerých obecně závazných právních předpisů vztahující se k vykonávané činnosti směrem ke svým zaměstnancům, zakotvené v čl. I odst. 5 této Smlouvy a byl orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání.
1. Účinky oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně nastanou dnem doručení druhé Smluvní straně, pokud v něm není uvedeno datum pozdější. Právo na vzájemné vypořádání již poskytnutého plnění není tímto dotčeno. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva Smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu škody.
2. Závazkový vztah ze Smlouvy zaniká v případech, kdy plnění předmětu Smlouvy se stane nemožným nezávisle na vůli Smluvních stran (vis major).
3. Při ukončení závazkového vztahu ze Smlouvy se Smluvní strany dohodly na vypořádání svých vzájemných závazků ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od ukončení smluvního vztahu.

Čl. VII

# Uveřejňovací povinnost

1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen ***„zákon o registru smluv“***) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Digitální a informační agentury, tuto Smlouvu, včetně jejích případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním Smlouvy v plném znění/kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv, souhlasí.
2. Objednatel se zavazuje Smlouvu uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla Smlouva uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Objednatel Smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen Smlouvu uveřejnit sám a o skutečnosti informovat Objednatele.
3. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel, jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 ZZVZ, uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ, včetně všech případně dalších povinností Objednatele stanovených tímto zákonem.

Čl. VIII

# Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv. Poskytovatel není oprávněn zahájit plnění dle Smlouvy dříve, než bude Smlouva uveřejněna v Registru smluv.
2. Věci výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem.
3. Smluvní strany se zavazují informovat se navzájem neprodleně o skutečnostech, které by mohly podstatným způsobem ovlivnit plnění Smlouvy, zejména o organizačních změnách, změnách v oprávnění k podnikání, v bankovním spojení a číslech účtů.
4. Poskytovatel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
5. Pokud by se kterékoli ustanovení vyplývající z této Smlouvy ukázalo jako neplatné či nevymahatelné nebo by se takovým po dobu trvání účinnosti této Smlouvy stalo, nemá taková skutečnost vliv na ostatní ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit platným ustanovením, které je svým obsahem původnímu ustanovení nejbližší.
6. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti či neplatnosti nebo jejího vzniku a zániku, budou přednostně řešeny dohodou Smluvních stran. Pokud nebudou vyřešeny dohodou Smluvních stran, budou řešeny příslušnými soudy České republiky, přičemž pro místní příslušnost je rozhodný obecný soud Objednatele.
7. Veškerá oznámení vyplývající z této Smlouvy budou, pokud není v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak, předána osobně proti podpisu, potvrzujícímu jejich převzetí nebo zaslána doporučeně poštou na adresu druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Písemnost se považuje za doručenou, i když se adresát o uložení nedozvěděl, a to 5. (slovy: pátým) dnem po jejím odeslání. To platí i v případě, že nebyla doručena na změněnou adresu bydliště nebo sídla, pokud ji příslušná Smluvní strana druhé Smluvní straně písemně neoznámí.
8. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
9. Veškeré změny a doplňky Smlouvy lze provádět pouze písemnými očíslovanými dodatky, podepsanými na znamení souhlasu oběma Smluvními stranami.
10. Kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci předmětu Smlouvy:

za Poskytovatele:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel.:  -----------------------------------

Mobil:  ---------------------------------

Mail: ------------------------------------

za Objednatele:

Zdeněk Haid

Tel.: 272 095 117

Mail: zdenek.haid@zpmvcz.cz

1. Nedílnou součást smlouvy tvoří:

 Příloha č. 1 – Rozsah a typy poskytovaných služeb

 Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb

 Příloha č. 3 - Vzor průzkumu

1. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné vůle a že souhlasí s jejím obsahem.

V Praze dne .............................. V Praze dne ................................

…………………………………… ………………………………..

 MUDr. David Kostka, MBA

 generální ředitel

 Zdravotní pojišťovna

ministerstva vnitra České republiky

**Příloha č. 1 - Rozsah a typy poskytovaných služeb**

**Obsah poskytované služby, jednotlivé typy služeb:**

* konzultování zdravotního stavu, vysvětlení příznaků onemocnění, zdravotních potíží, dalších případných souvisejících symptomů, příčin popsaných symptomů a možný vliv předchozích zdravotních komplikací či aktivit pojištěného;
* vysvětlení lékařských pojmů – vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, zdravotnických zařízeních, zkratek a názvů z lékařských zpráv a jiných lékařských odborných dokumentací, latinských pojmů z lékařské dokumentace, diagnóz, jejich možných následků a souvislostí, číselných kódů diagnóz, následného obvyklého postupu při léčení pro danou diagnózu;
* vysvětlení (nikoliv hodnocení) laboratorních výsledků, informace o základních laboratorních vyšetřeních, účel jednotlivých vyšetření, vysvětlení zkratek a základních typů naměřených hodnot, informace o rozmezí výsledků jednotlivých hodnot, vztažení těchto hodnot k obvyklým výsledkům a naznačení výkladu odchylek od normálních hodnot;
* vysvětlení lékařských postupů, obecných postupů léčby daného onemocnění, všeobecných diagnostických postupů při daném onemocnění, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;
* vysvětlení významu účinných látek léků, možných nežádoucích účinků léků, interakce jednotlivých léků, možnost náhrady léků jinými, princip úhrady léčivých přípravků z veřejného zdravotního pojištění (dále jen “***v.z.p***.“) dle indikačních omezení a omezení na lékařskou odbornost; Jedná se pouze o monitoraci, doporučení vhodnosti konzultace s ošetřujícím lékařem.
* vysvětlení pojmů z oblasti prenatální problematiky, informace, na co má těhotná žena nárok v rámci prenatálních prohlídek, informace, jaká vyšetření se provádějí a proč;
* Otázky týkající se očkování – očkovací kalendář (pravidelné i nepravidelné), pravidla pro organizaci, vykazování a úhradu očkování a odborná konzultace na možnosti očkování i mimo v.z.p. (jaká onemocnění, v jakou dobu, jaké vakcíny a kolik stojí), informace o možnosti čerpání fondu prevence;
* vysvětlení, které výkony zejména z oblastí stomatologické péče a IVF (asistovaná reprodukce) jsou hrazeny z v.z.p. a do jaké výše a co není hrazeno z v.z.p. a zdůvodnění proč;
* vysvětlení principů fungování primární péče, problematika registrací k lékařům, jak často jde, u které odbornosti přejít k jinému lékaři;
* vysvětlení problematiky preventivních prohlídek jak u lékařů primární péče, tak u screeningových vyšetření;
* vysvětlení úhrady zdravotních služeb v lázních či ozdravovnách – jaké indikace, jak často, kdo vypisuje žádost, jak dlouho platí žádanka, co lze udělat poté, co žádanka vyprší;
* vysvětlení platnosti žádanek, receptů, poukazů;
* poskytnutí informací k možnosti proplácení cestovních nákladů pojištěnců v souvislosti s poskytováním hrazených služeb - (doklady VZP-39/1999) – v jakých případech ZP náklady proplatí;

**Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Číslo položky** | **Obsah** | **Cena v Kč bez DPH** |
| 1 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 0-200 dotazů | … |
| 2 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 201-400 dotazů | … |
| 3 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 401-600 dotazů | … |
| 4 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 601-800 dotazů | … |
| 5 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 801-1.000 dotazů | … |
| 6 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu 1.001-1.200 dotazů | … |
| 7 | Cena za 1 vyřízený dotaz dle Specifikace předmětu Smlouvy (veřejné zakázky) v měsíčním objemu nad 1.201 dotazů | … |

Dotazem se rozumí telefonický hovor, resp. kompletní odbavení klientova dotazu bez ohledu na to, zda bude potřeba vyžadovat opakované volání.

Součástí ceny jsou veškeré náklady související s vyřízením dotazu (zejména vč. telekomunikačních poplatků), bez ohledu na to, zda jej Poskytovatel odbaví přímo, nebo rozdělí na více volání.