

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ A PROVOZU ONLINE MEDICÍNSKÉ PORADNY A OBJEDNÁVKOVÉHO SERVISU POJIŠTĚNCŮM OZP

Smluvní strany:

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zastupuje: Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel
IČO: 47114321
DIČ: CZ47114321
bankovní spojení: xxx
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: A 7232
(dále jen „OZP“)

a

uLékaře.CZ, s.r.o.

se sídlem: Šafaříkova 201/17, 102 00 Praha 2
zastupuje: Ing. Rudolf Ringelhán, jednatel
IČO: 05341051
DIČ: CZ05341051
bankovní spojení: xxx
zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze (oddíl C, vložka 262183)
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o zajištění a provozu online medicínské poradny a objednávkového servisu pojištěncům OZP (dále jen „smlouva“):

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je povinnost poskytovatele zajistit následující služby pro OZP:
 - a) provoz služby online medicínské poradny (dále jen „medicínská poradna“);
 - b) objednávání pojištěnců OZP ke smluvním poskytovatelům zdravotních služeb OZP (dále jen „objednávkový servis“).
2. Předmětem smlouvy je dále povinnost OZP uhradit poskytovateli za poskytnuté plnění sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených ve smlouvě.

II. Specifikace plnění

Medicínská poradna

1. V rámci medicínské poradny je poskytovatel povinen zajistit zejména následující služby pro pojištěnce OZP:
 - a) vysvětlování běžně užívaných názvů, zkratk a lékařských pojmů ve zdravotnictví, obsažených ve zdravotnické dokumentaci, latinských pojmů a názvů, vysvětlování diagnóz, jejich možných následků a souvislostí, číselných kódů diagnóz, následného vhodného či nutného postupu při léčení pro danou diagnózu;
 - b) vysvětlování informací z laboratorních výsledků, poskytování informací o základních laboratorních vyšetřeních, popisování účelu jednotlivých vyšetření, vysvětlování zkratk a základních typů naměřených hodnot, poskytování informací o rozmezí výsledků jednotlivých hodnot, vztahení těchto hodnot k obvyklým výsledkům a naznačení výkladu odchylek od běžných hodnot;
 - c) vysvětlení používaných lékařských postupů, standardních postupů léčby konkrétního onemocnění, vysvětlení všeobecných diagnostických postupů při daném onemocnění, poskytování základních informací o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění;

- d) vysvětlování charakteru a významu účinných látek v jednotlivých léčivech, popis možných nežádoucích účinků léčiv, popis interakce jednotlivých léčiv, upozornění na možnost nahrazení jinými léčivy, vysvětlení procesu a fungování úhrady léčiv z veřejného zdravotního pojištění dle indikačních omezení a omezení na lékařskou odbornost;
- e) poradenství těhotným ženám, vysvětlení pojmů z oblasti prenatální problematiky, vysvětlení pojmů, na co má těhotná žena nárok v rámci prenatálních prohlídek, popis prováděných vyšetření a vysvětlení jejich účelu a významu, stejně jako konkrétního postupu, jak se vyšetření provádí;
- f) vysvětlování problematiky očkování – očkovací kalendář, popis aktuální legislativy včetně vysvětlení, poradenství ohledně možnosti očkování i mimo veřejné zdravotní pojištění (jaká onemocnění, v jakou dobu, jaké vakcíny a jejich cenu);
- g) vysvětlení, jaké výkony týkající se oblastí stomatologické péče a IVF (asistovaná reprodukce) jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a do jaké výše a co již není z veřejného zdravotního pojištění hrazeno, a to včetně zdůvodnění;
- h) vysvětlování principů fungování primární péče, problematika registrací k poskytovatelům zdravotních služeb, vysvětlování problematiky přecházení k jinému poskytovateli zdravotních služeb s ohledem na konkrétní odbornosti;
- i) vysvětlování problematiky týkající se preventivních prohlídek, a to jak u poskytovatelů primární péče, tak u screeningových vyšetření;
- j) vysvětlování úhrad zdravotních služeb v lázních a ozdravovnách – jaké indikace mají nárok, jak často, kdo vypisuje žádost, jaký je schvalovací proces, jak dlouho platí žádanka, co lze udělat poté, co žádanka vyprší;
- k) vysvětlení problematiky žádanek a jejich platnosti, receptů, poukazů;
- l) poskytování informací ohledně možnosti proplácet cestovní náklady pojištěncům v souvislosti s poskytováním hrazených služeb, uvádění informací a příkladů, kdy ZP náklady proplácí.

Objednávkový servis

2. Objednávkovým servisem se rozumí zajištění termínu zdravotního výkonu pro pojištěnce OZP u smluvního poskytovatele zdravotních služeb OZP ve smyslu § 46 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů (dále jen „smluvní PZS“).
3. V rámci objednávkového servisu je poskytovatel povinen zajistit zejména následující služby:
 - a) vyhledání smluvního PZS v co nejkratší vzdálenosti a v příslušné odbornosti dle potřeby pojištěnce OZP;
 - b) objednání pojištěnce OZP k smluvnímu PZS v co nejkratším termínu;
 - c) zaslání termínu a místa objednání ke smluvnímu PZS pojištěnci OZP elektronicky do 5 pracovních dnů od přijetí požadavku; prostřednictvím aplikace OZP „online doktor“ a zároveň prostřednictvím zprávy SMS.

III. Podmínky poskytování služeb

Medicínská poradna

1. Popis procesu fungování medicínské poradny: Komunikace mezi OZP a poskytovatelem bude probíhat přes webové služby. Pojištěnec zadá požadavek (dotaz) do informačního systému OZP. OZP dotaz zašle přes HTTPS do webové služby poskytovatele, a to ve formátu XML, který bude obsahovat osobní data pojištěnce, požadavek a případně přiložené soubory. Součástí XML bude jednoznačný identifikátor, přes který budou požadavky k jednomu případu propojené. Odpověď na požadavek je poskytovatel povinen zaslat přes HTTPS v XML formátu opět s jednoznačným identifikátorem do webové služby OZP. Komunikace musí být zabezpečena heslem v předávaném XML a volání služeb bude probíhat z předem definované IP adresy.

2. Poskytovatel je povinen od 45. dne účinnosti této smlouvy pomocí vlastní webové služby přijímat požadavky (dotazy) pojištěnců OZP zasílané ze strany OZP, tyto požadavky evidovat a archivovat. Za tímto účelem je poskytovatel povinen zajistit napojení vlastní webové služby na informační systém OZP, ze kterého budou požadavky předávány poskytovateli tak, aby bylo zajištěno bezpečné předání požadavku (dotazu) pojištěnce poskytovateli. OZP k tomu poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost.
3. Poskytovatel je povinen nejpozději do 44 dnů od účinnosti této smlouvy zajistit napojení webové služby OZP na svůj informační systém tak, aby bylo zajištěno bezpečné předávání odpovědí na požadavky ve formátu XML zpět OZP. OZP k tomu poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost.
4. Medicínská poradna musí fungovat (být poskytovatelem řádně poskytována) od 45. dne od účinnosti této smlouvy a to nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) až do ukončení platnosti této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zajistit, aby služby medicínské poradny byly poskytovány prostřednictvím kvalifikovaných osob, které mají ukončené vysokoškolské vzdělání absolvované na lékařské fakultě a ukončené následné specializační vzdělávání v příslušném oboru, u nelékařských oborů kvalifikovaným odborníkem s požadovanou specializací (dále jen „kvalifikovaná osoba“). O určení kvalifikované osoby k poskytování služeb dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje informovat OZP před započítáním poskytování těchto služeb.
6. Poskytovatel je povinen v rámci medicínské poradny zajistit odpověď pojištěnci OZP na jeho otázky kvalifikovanou osobou do 6 hodin od obdržení požadavku webovou službou poskytovatele, a následné konzultace specialistou do 48 hodin od obdržení požadavku webovou službou poskytovatele.
7. Smluvní strany se zavazují spolupracovat na propojení svých informačních systémů tak, aby v případě rozhodnutí OZP byla možná vzájemná výměna informací v reálném čase.

Objednávkový servis

8. Poskytovatel je povinen od 45. dne od účinnosti této smlouvy zajistit provoz objednávkového servisu v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin až do ukončení platnosti této smlouvy.
9. Poskytovatel zajistí telefonický kontakt s pojištěncem OZP ve věci objednávkového servisu.
10. Poskytovatel zajistí pro služby objednávkového servisu samostatné telefonní číslo, které bude po celou dobu účinnosti smlouvy využíváno pouze pro účely plnění této smlouvy. Konkrétní telefonní číslo dle tohoto odstavce poskytovatel písemně sdělí OZP nejpozději do 45 dnů ode dne uzavření smlouvy.
11. Poskytovatel v rámci objednávkového servisu zajistí zaslání termínu a místa objednání ke smluvnímu PZS pojištěnci OZP elektronicky do 5 pracovních dnů od přijetí požadavku a to prostřednictvím aplikace OZP „online doktor“ a zároveň prostřednictvím SMS zprávy
12. Komunikaci s pojištěncem OZP budou zajišťovat kvalifikované všeobecné sestry. Samotné sjednání termínu se smluvním PZS může být realizováno vyškoleným zaměstnancem objednatel.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel odpovídá za jakékoliv újmy, které způsobí poskytovatel, osoby podílející se na poskytování služeb dle této smlouvy pojištěncům OZP, OZP samotné, nebo třetím osobám a zavazuje se je nahradit v plné výši.
2. V případě zjištění, že kvalifikovaná osoba porušuje základní zásady etiky, popřípadě ustanovení smlouvy, má OZP právo požadovat její bezplatnou výměnu a poskytovatel je povinen této žádosti ihned vyhovět, v opačném případě je OZP oprávněna od této smlouvy odstoupit.
3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích a osobních údajích (dále jen „důvěrné informace“), o kterých se dozví v průběhu plnění smlouvy. Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít k jakémukoliv jinému účelu než je plnění smlouvy. Poskytovatel nesmí zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu OZP. Poskytovatel je povinen

zajistit, aby osoby podílející se na provozu medicínské poradny a objednávkového servisu, stejně jako další osoby podílející se na plnění povinností dle této smlouvy byly vázány mlčenlivostí ve stejném rozsahu, jako poskytovatel. Za porušení mlčenlivosti těchto osob odpovídá vůči OZP poskytovatel, jako by mlčenlivost porušil sám. Povinnost mlčenlivost trvá i po ukončení smlouvy.

V. Kontrola poskytování služeb

1. Poskytovatel je povinen pravidelně vyhodnocovat kvalitu poskytovaných služeb. Za tímto účelem provádí měsíční monitoring poskytovaných služeb a nejpozději do 5. dne následujícího měsíce elektronicky předá OZP reporting medicínské poradny i reporting objednávkového servisu.
2. Reporting medicínské poradny musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) jednoznačný identifikátor případu;
 - b) termín vytvoření požadavku pojištěncem OZP;
 - c) termín odeslání odpovědi poskytovatelem;
 - d) číslo pojištěnce/rodné číslo;
 - e) jméno a příjmení;
 - f) kontakt pojištěnce (email, telefonní číslo);
 - g) jméno a příjmení kvalifikované osoby.
3. Reporting objednávkového servisu musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) jednoznačný identifikátor případu;
 - b) termín vytvoření požadavku pojištěncem OZP;
 - c) sjednaný termín u smluvního PZS;
 - d) termín odeslání odpovědi poskytovatelem;
 - e) číslo pojištěnce/rodné číslo;
 - f) jméno a příjmení;
 - g) kontakt pojištěnce (email, telefonní číslo);
 - h) IČO smluvního PZS.
4. OZP je oprávněna kontrolovat a ověřovat kvalitu a rozsah poskytovaných služeb a poskytovatel je povinen k tomu zajistit nezbytnou součinnost. OZP si vyhrazuje právo zkontrolovat obsah jednotlivých vybraných případů.
5. Za účelem plnění tohoto článku se smluvní strany zavazují prostřednictvím kontaktních osob nejméně čtyřikrát ročně konzultovat průběh poskytování služeb. Právo kterékoli strany svolat pracovní schůzku zástupců stran k vyřešení požadavků a případných nedostatků služeb poskytovaných ve vzájemné spolupráci tím není dotčeno. Zástupci stran mohou také dohodnout změnu rozsahu a obsahu předávaných informací v rámci reportingu, přičemž se nejedná o změnu smlouvy. Náklady poskytovatele na účast na těchto schůzkách jsou součástí ceny plnění.
6. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy s péčí řádného odborníka a na profesionální úrovni, dbát na dobré jméno OZP a zdržet se jednání, které by mohlo dobré jméno OZP jakkoli ohrozit nebo poškodit, zachovat přísně důvěrný charakter podkladů a informací poskytnutých mu OZP a nepoužít je k jinému účelu, než k plnění závazků podle smlouvy.

VI. Cena a způsob úhrady

1. Cena jednotlivých plnění předmětu smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. K ceně bude připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Ceny uvedené v příloze č. 1 smlouvy jsou stanoveny jako maximální a nepřekročitelné a obsahují veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro řádné a včasné plnění předmětu smlouvy, včetně souvisejících nákladů. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady spojené s předmětem, místem a termínem plnění.

3. Úhrada ceny plnění bude provedena za každý měsíc dle skutečného plnění na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem (dále jen „faktura“), který bude splňovat náležitosti dle platných právních předpisů. OZP se zavazuje uhradit faktury do 30 kalendářních dní od jejich doručení OZP. Poskytovatel má právo vystavit fakturu na zaplacení ceny za předchozí měsíc prvním dnem následujícího měsíce. Přílohou faktury musí být reporting služeb za předmětný měsíc obsahující náležitosti dle čl. V této smlouvy.
4. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.
5. V případě, že by hrozilo, že OZP může ručit za poskytovatelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je OZP oprávněna uhradit část odměny poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně poskytovatele. Takový postup OZP se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení ceny poskytovateli.

VII. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti jejím uveřejněním v registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2021 a končí před uplynutím této doby v případě, že na jejím základě bude ze strany OZP uhrazena celková částka ve výši 2.000.000,- Kč bez DPH.
3. OZP má právo okamžitě odstoupit od smlouvy ze zákonem stanovených a následujících důvodů:
 - a) porušení obecně závazných předpisů ze strany poskytovatele,
 - b) opakované vady v množství či kvalitě plnění poskytovatele,
 - c) opakované chybné vyúčtování plnění ze strany poskytovatele,
 - d) přerušování poskytování služeb poskytovatelem na dobu delší než 10 pracovních dnů.
4. OZP může smlouvu písemně vypovědět a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně na adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo doručení do datové schránky. Výpověď se považuje za doručenu i třetím dnem jejího uložení na poště nebo desátým dnem od dodání do datové schránky.

VIII. Úrok z prodlení a sankční ujednání

1. V případě prodlení OZP s úhradou ceny poskytovateli je OZP povinna uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,01 % za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že poskytovatel nezačíná provozování medicínské poradny nebo objednávkového servisu postupem a způsobem dle této smlouvy (včetně napojení webových služeb atd.) do 30 dnů od účinnosti této smlouvy, je povinen uhradit OZP smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. Pro případ porušení povinností poskytovatele stanovených v čl. III, odst. 1., 2., 4., 6., 10., 11. smlouvy resp. čl. V. odst. 1., 2. a 3. smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 2 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
4. Pro případ porušení povinností poskytovatele stanovených v čl. III, odst. 5. nebo 12. smlouvy, resp. čl. IV. odst. 1. a 2. smlouvy, nebo čl. V. odst. 6 smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
5. Pro případ porušení povinností poskytovatele stanovených v čl. IV, odst. 3. smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
6. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě. Úhrada smluvní pokuty nemá vliv na vznik a trvání nároku na náhradu škody (újmny).

IX. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti stran, které nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.

2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Výjimku tvoří případná změna kontaktních osob, změna sídla, čísla účtu či dalších údajů uvedených v hlavičce Smlouvy u smluvní strany; u takových změn postačuje písemné oznámení nových skutečností druhé smluvní straně.
3. Kontaktní osoby jsou:
 Za OZP: xxx
 Za poskytovatele: xxx
4. Změna v kontaktních osobách musí být neprodleně oznámena druhé smluvní straně písemně nebo datovou zprávou nejdéle do 5 pracovních dnů od doby, kdy změna nastala, přičemž platí, že se nejedná o změnu této Smlouvy.
5. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno náleží každé smluvní straně.
6. Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle, bez nátlaku na některou ze stran, na důkaz čehož připojují své podpisy.
7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, a může být uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
8. Nedílnými přílohami smlouvy jsou:
 Příloha č. 1 - Cenová nabídka (specifikace služeb)

V Praze dne

V Praze dne

.....
Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel
**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven
stavebnictví**

.....
Ing. Rudolf Ringelhán
jednatel
uLékaře.CZ, s.r.o.