

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7216

se sídlem: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3

zastoupená: MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem

IČO: 47114304



(dále jen „Objednatel“)

a

AWP Solution ČR a SR, s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C

se sídlem: Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7

zastoupená: Agnieszkou Krupa, jednatelem

Jindřichem Bednářem, na základě plné moci

IČO: 25622871



(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají

podle ustanovení § 1724 ve spojení s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

tuto Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“)

Čl. I

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje za úplaty zabezpečit a provozovat služby telefonického asistenčního centra (dále jen call centra) pro klienty Objednatele za níže stanovených podmínek.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby call centra cenu stanovenou níže.
3. Rozsah poskytovaných služeb call centra (dále též jen „služba“) (specifikace předmětu zakázky) je definován Přílohou č. 1 k smlouvě.

Čl. II

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu prostřednictvím kvalifikovaných lékařů tak, aby volající měli možnost projednat svoje dotazy přímo s nimi.



2. Poskytovatel se zavazuje, že služba dle čl. I bude realizována kvalifikovanými lékaři. Tím se pro účely smlouvy rozumí **kvalifikovaný lékař** (dále jen „lékař“), který má ukončené vysokoškolské vzdělání absolvované na lékařské fakultě s titulem MUDr. O určení lékaře k poskytování služeb dle této smlouvy se Poskytovatel zavazuje informovat Objednatele před jejich zahájením.

3. 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.

4. V případě nemoci lékaře, nebo z jiného závažného důvodu, se Poskytovatel zavazuje, že zajistí pro výkon plnění náhradního lékaře stejné kvalifikace jako lékař dle čl. II odst. 2 smlouvy.

5. Poskytovatel se zavazuje, že nevyžádané výměny lékaře (výměna lékaře v průběhu plnění bez vyzvání Objednatele z výjimečných a nutných důvodů) bude provádět v minimální míře.

6. V případě zjištění, že lékař porušuje základní zásady lékařské etiky, popřípadě ustanovení smlouvy, má Objednatel právo požadovat odvolání lékaře a jeho bezplatnou náhradu a Poskytovatel je povinen žádosti vyhovět, v opačném případě je oprávněn Objednatel od smlouvy odstoupit.

7. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelný měsíční monitoring kvality poskytovaných služeb, kde bude sledovat a písemně zachycovat u každého hovoru minimálně následující parametry:

- a) datum a čas hovoru,
- b) jméno operátora, který hovor přijal (bude-li kód, tak předat a aktualizovat příslušný číselník),
- c) číslo volajícího (pokud není přepojováno přes ústřednu),
- d) informace o případném zrušení hovoru, v jakékoli evidovatelné fázi,
- e) typ služby,
- f) délka hovoru,
- g) délka hovoru v daném typu služby.

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.

8. Poskytovatel se zavazuje dvakrát ročně pro objednatel vyhotovit průzkum spokojenosti zákazníků dle pokynů objednatel, a to vždy ke každému poslednímu dni kalendářnímu pololetí.

9. Poskytovatel se zavazuje zajistit funkční spuštění služby od 1. 1. 2020.

10. Za účelem plnění tohoto článku se smluvní strany zavazují cestou kontaktních osob nejméně jednou za tři měsíce 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 rozšíření rozsahu předávaných informací o monitoringu a vyhodnocení.

11. 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 způsobilo 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).

12. 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, jejich příloh a případných dodatků.

13. 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:

- a. má Poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem,
- b. se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
- c. Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace souhlas.

14. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení.

15. V souvislosti s plněním této smlouvy smluvními stranami bude docházet i ke zpracování 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“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

16. Objednatel jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „správce“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označena jen jako „zpracovatel“) zpracováním osobních údajů poskytnutých správcem a zaměstnanci nebo potenciálními zaměstnanci správce pro účel plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

17. Správce i zpracovatel postupují při své činnosti týkající se nakládání s osobními údaji ve smyslu Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu se Nařízením a v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce.

18. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:

- a) Zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu;
- b) Zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji jakkoliv nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak Zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
- c) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě,

neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;

- d) Zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
- e) Zpracovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu správce;
- f) Zpracovatel poskytne správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace (i) potřebné k vyřízení jakékoli stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů (ii) v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, krádež, vymazání, zveřejnění nebo poškození osobních údajů), (iii) za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů nebo (iv) za účelem plnění jakýchkoliv jiných povinností správce podle Nařízení;
- g) Zpracovatel ohlásí správci jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí a ohlášení případně doplní o informace požadované správcem;
- h) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje vrátí správci po ukončení zpracování, a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo české právo nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- i) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje Nařízení nebo jiné předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU týkající se ochrany osobních údajů.

19. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této smlouvy.

20. Další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, práva a povinnosti smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývajících z Nařízení, nejsou shora uvedeným dotčeny.

21. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro smluvní strany žádné finanční závazky, odměna za zpracování osobních údajů je již zahrnuta v odměně Poskytovatele stanovené dle čl. III. této smlouvy.

22. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy o osobních údajích dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.

Čl. III

Cenové a platební ujednání

1. Cena za plnění předmětu smlouvy, uvedené v čl. I odst. 1. Smlouvy, je dohodnuta v Příloze č. 2 k smlouvě, cena bude placená od funkčního spuštění služby, tedy od 1. 1. 2020.
2. Zálohy ZP MV ČR neposkytuje.
3. 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 bude mít lhůtu splatnosti 21 dnů od data jejího doručení Objednateli. Na faktuře bude uváděno označení smlouvy 000 100-000/2019-00, pod kterým je smlouva evidována u Objednatele. Součástí vyúčtování smluvního plnění každý měsíc bude předávací protokol a vyhodnocení dle čl. II odst. 7.
4. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostním platebním stykem na účet Poskytovatele. Za úhradu dohodnuté ceny se považuje její odepsání z účtu Objednatele.
5. 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 oprávněn 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.
6. 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, 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.
7. Adresa Objednatele pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.

Čl. IV

Smluvní pokuty, úrok z prodlení a náhrada škody

1. 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 nedodržенý 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. počet odbavených hovorů do 20 s minimálním 90s trváním,
 - iv. písemné vyjádření k písemně či elektronickou poštou podané reklamaci do 2 pracovních dnů.
2. V případě, že Poskytovatel nedodrží své povinnosti z smlouvy nebo závazný pokyn Objednatele (např. neposkytne přesnou informaci klientovi Objednatele), je Poskytovatel povinen sjednat bezodkladně nápravu. Při opakování pochybení v obdobné věci zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé opakování pochybení.

3. Nebude-li Poskytovatelem zajištěn nepřetržitý provoz odbavování hovorů a budou-li v důsledku toho 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 Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den nedostupnosti služeb. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

4. V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli kromě náhrady škody zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

5. V případě, že porušení povinností Poskytovatele dle čl. II. odst. 17, 18, 19, 22 této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností, a to i opakovaně.

6. V případě prodlení s úhradou ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,01 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení.

7. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje. Smluvní pokuta je splatná do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli.

8. Poskytovatel se zavazuje, v přiměřené lhůtě po výzvě Objednatele, nahradit škodu, která mu vznikne z jakýchkoli nároků (zejména peněžitých náhrad a pokut) úspěšně uplatněných třetími osobami, a to zejména subjekty údajů nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů, které vznikly Poskytovatelovým porušením povinností stanovených Předpisy o osobních údajích nebo smlouvou.

Čl. V

Ukončení závazkového vztahu dle smlouvy

1. Závazkový vztah ze smlouvy může být ukončen dohodou smluvních stran, a to za podmínek a ve lhůtě vyplývající z dohody.

2. Objednatel i Poskytovatel jsou dále oprávněni smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů, výpovědní doba činí jeden měsíc a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, 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.

4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prokazatelného zjištění, že předmět smlouvy je realizován způsobem poškozujícím dobré jméno Objednatele nebo jeho pověst nebo vážnost.

5. 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.

6. 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.

7. Závazkový vztah ze smlouvy zaniká v případech, kdy plnění předmětu smlouvy se stane nemožným nezávisle na vůli smluvních stran (vis major).

8. V případě, kdy by došlo k vyčerpání částky 4.500 000,- Kč bez DPH ve lhůtě 48 měsíců od data účinnosti této smlouvy, závazkový vztah ze smlouvy se k datu vyčerpání částky zrušuje. O skutečnosti se Objednatel zavazuje Poskytovatele neprodleně informovat.

Čl. VI 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) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, 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. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva může nabýt účinnosti nejdříve dnem uveřejnění podle ustanovení § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

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 objednatel.

3. 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.

4. 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 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, včetně všech případně dalších povinností Objednatel stanovených tímto zákonem.

Čl. VII Závěrečné ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, za podmínky uvedené v čl. V. odst. 8 této smlouvy.

2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle čl. VI. odst. 2 smlouvy. Poskytovatel je povinen zahájit plnění dle smlouvy v dohodnutých lhůtách, ne však dříve, než bude smlouva uveřejněna v Registru smluv.

3. Věci výslovně neupravené touto smlouvou se řídí platným zněním občanského zákoníku.

4. 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.

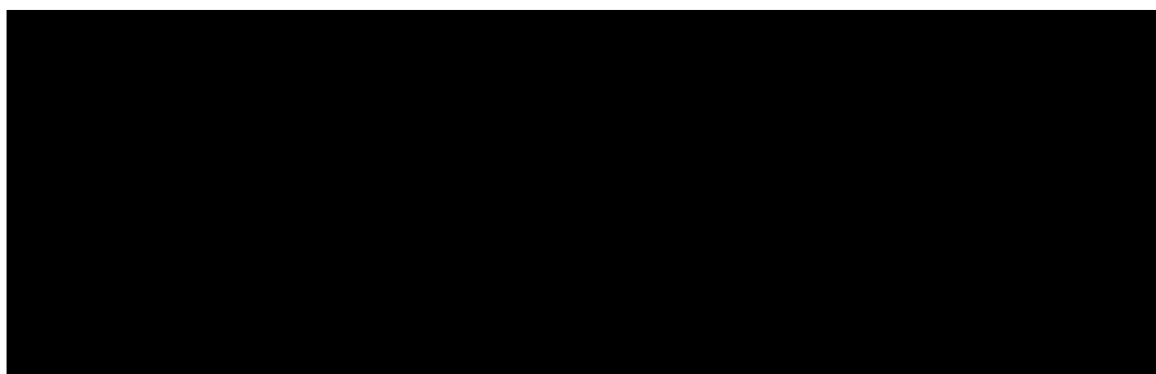
5. Při ukončení závazkového vztahu podle článku V. smlouvy nebo ve smyslu občanského zákoníku mají obě strany právo a povinnost vrátit druhé smluvní straně všechny věci a plnění, které obdržely na základě smlouvy s výjimkou plateb, které odpovídají službám již poskytnutým. Smluvní strany se dohodly v takovémto případě vypořádat své závazky ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od ukončení smluvního vztahu.

6. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

7. Veškeré změny a doplňky smlouvy lze provádět pouze písemnými očíslovanými dodatky, podepsanými na znamení souhlasu oběma smluvními stranami.

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

9. Kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci předmětu smlouvy:



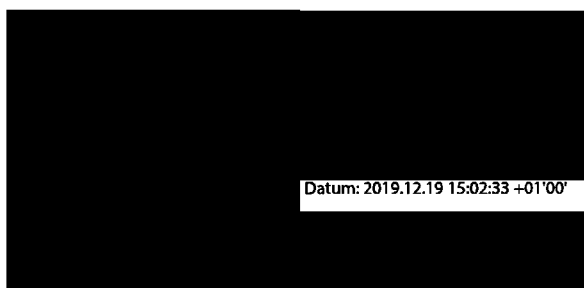
10. Nedílnou součástí smlouvy tvoří:

Příloha č. 1 – Rozsah a typy poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb

V Praze dne

V Praze dne



Datum: 2019.12.19 15:02:33 +01'00'

Zdravotní pojišťovna
ministerstva vnitra České republiky



Datum:
2019.12.19
16:09:24 +01'00'

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 zařízení, zkratk a názvů z lékařských zpráv a jiných lékařských odborných dokumentací, latinských pojmů z lékařské dokumentace, diagnóz (v rámci zaslané dokumentace), jejich možných následků a souvislostí, číselných kódů diagnóz, následného nutného postupu při léčení pro danou diagnózu;
- vysvětlení laboratorních výsledků, informace o základních laboratorních vyšetřeních, účel jednotlivých vyšetření, vysvětlení zkratk 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 v.z.p. dle indikačních omezení a omezení na lékařskou odbornost;
- vysvětlení pojmů z oblasti perinatální problematiky, informace, na co má těhotná žena nárok v rámci perinatálních prohlídek, informace jaká vyšetření se provádějí a proč;
- problémy očkování – očkovací kalendář, znalost příslušné legislativy a odborná konzultace na možnosti očkování i mimo v.z.p. (jaká onemocnění, v jakou dobu, jaké vakcíny a kolik stojí);
- 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 umět zdůvodnit 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 polož.	Obsah	Cena bez DPH
1	Měsíční paušální poplatek za 1 až 50 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	11 700,--Kč
2	Měsíční paušální poplatek za 51 až 150 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	28 600,--Kč
3	Měsíční paušální poplatek za 151 až 300 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	53 950,--Kč
4	Jeden přijatý a odchozí kontakt nad 300 kontaktů dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu	182,--Kč

Kontaktem se rozumí telefonický hovor, nebo zpráva elektronické pošty.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady související s vyřízením kontaktu (zejména vč. telekomunikačních poplatků).