

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: xx
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: v zastoupení společnosti MED21, s.r.o. v pověření xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČO: 05341051
DIČ: CZ05341051
bankovní spojení: xx
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 proplatí.
- m) poskytnutí informací o prevenci a profylaxi

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“).

III. Podmínky poskytování služeb

1. Medicínská poradna

- a) Popis procesu fungování medicínské poradny:
Komunikace mezi OZP a poskytovatelem bude probíhat přes webové služby.

Webová služba MP

Při vzniku nového požadavku (nebo odpovědi na již běžící požadavek), OZP zavolá webovou službu MP a předá jí ve formátu XML/JSON osobní data klienta, jeho požadavek a případné příložené soubory. Součástí XML/JSON bude také jednoznačný identifikátor, přes který budou požadavky k jednomu případu propojené.

Webová služba OZP

MP bude komunikovat s klientem přes webovou službu OZP. V XML/JSON formátu bude moci klientovi zaslat písemnou odpověď, případně přiložit další soubory.

Webové služby budou komunikovat přes HTTPS. Komunikace bude zabezpečena heslem v předávaném XML/JSON. Volání služeb bude omezeno na vyjmenované IP adresy protistrany.

- b) Poskytovatel je povinen od 30. pracovního 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.

- c) Poskytovatel je povinen nejpozději do 29 pracovních 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.
- d) Medicínská poradna musí fungovat (být poskytovatelem řádně poskytována) od 30. pracovního dne od účinnosti této smlouvy a to nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) až do ukončení platnosti této smlouvy.
- e) 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 započatím poskytování těchto služeb.
- f) 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.
- g) Smluvní strany se zavazují spolupracovat na propojení svých informačních systémů tak, aby v případě rozhodnutí OZP byla možná vzájemná výměna informací v reálném čase.

2. Objednávkový servis

- a) Poskytovatel je povinen od 30. pracovního 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.
- b) V rámci objednávkového servisu je poskytovatel povinen zajistit zejména následující služby:
 - vyhledání smluvního PZS OZP příslušné odbornosti v odpovídající místní dostupnosti dle nařízení vlády č. 307/2012 Sb., o místní a časové dostupnosti zdravotních služeb.
 - objednání pojištěnce OZP k danému smluvnímu PZS OZP dle předchozího bodu.
 - první kontaktování klienta zdravotní sestrou do 1 pracovního dne od přijetí požadavku a zaslání termínu a místa objednání ke smluvnímu PZS OZP pojištěnci OZP elektronicky do 5 pracovních dnů od přijetí požadavku, a to prostřednictvím aplikace OZP „Medicínská poradna a objednání“ a zároveň prostřednictvím zprávy SMS.
- c) Poskytovatel zajistí telefonický kontakt s pojištěncem OZP ve věci objednávkového servisu.
- d) 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 29 pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy.
- e) Komunikaci s pojištěncem OZP budou zajišťovat kvalifikované všeobecné sestry. Samotné sjednání termínu se smluvním PZS OZP může být realizováno vyškoleným zaměstnancem poskytovatele.

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 a zavazuje se Objednateli navrhnout kroky ke zlepšení úrovně služeb. Za tímto účelem provádí měsíční monitoring poskytovaných služeb a nejpozději do 10. 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) 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) IČO smluvního PZS s informací o dodržení dostupnosti daného 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.
7. Poskytovatel je povinen zajistit, aby poskytované služby a informace byly v souladu s pokyny předanými Objednatelem.

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. Poskytovateli vzniká nárok na smluvní cenu za poskytnuté plnění až po zajištění provozu medicínské poradny a objednávkového servisu, tj. prvním dnem po splnění povinnosti uvedené v čl. III. odst. 1. písm. b) a c) a v čl. III. odst. 2 písm. a) této smlouvy.
5. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.
6. 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. Účinnosti nabývá tato smlouva desátý kalendářní den po dni, kdy poskytovatel obdrží písemné oznámení o zahájení účinnosti Smlouvy, podepsané kontaktní osobou OZP, nejpozději však tato Smlouva nabývá účinnosti devadesátým kalendářním dnem od jejího podpisu.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, účinnosti pozbývá uplynutím 48 měsíců od účinnosti Smlouvy.
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.
 - e) v případě, že nebude plnění zahájeno do 45 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 doručenou 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 úroky 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 pracovních dnů od účinnosti této smlouvy, je povinen uhradit OZP smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.

V Praze dne

V Praze dne

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

.....
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
uLékaře.cz, s.r.o.