

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB CALL CENTRA

č.j. Objednatele: 2022/SML/0055

Smluvní strany:

**Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4  
zastupuje: Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel  
IČO: 47114321  
DIČ: CZ47114321  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: A 7232  
je plátcem DPH

dále jen jako „**Objednatel**“

**a**

<b>MediaCall, s.r.o.</b>	
se sídlem:	Špitálská 885/2a, 190 00 Praha 9
zástupce:	XXXX
IČO:	24198013
DIČ:	CZ24198013
zapsaná v	obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn.: C 187826
je / není plátcem DPH	je plátcem
číslo bankovního spojení	XXX

dále jen jako „**Poskytovatel**“, oba společně jako „**Smluvní strany**“

uzavřeli níže uvedeného data tuto **Smlouvu o poskytování služeb call centra** (dále jen „**smlouva**“):

## I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je povinnost Poskytovatele zajistit pro Objednatele provoz telefonického asistenčního centra (tzv. call centrum) pro klienty Objednatele a povinnost Objednatele hradit za to Poskytovateli sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených v této smlouvě a jejích přílohách.

## II. Zřízení a obecné parametry provozu call centra, základní povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz call centra ve níže stanoveném rozsahu v pracovních dnech v čase 8:00 – 18:00 (resp. do dokončení vyřízení hovorů všech volajících, kteří se do call centra dovolají před 18:00 hod.), a to po celou dobu od 1.1.2023 do 31.12.2023. Poskytovatel je povinen zajistit, aby operátoři call centra reagovali na telefonní hovory tak, aby klienti Objednatele neměli pochybnost, že s nimi jedná call centrum Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen zajistit, aby call centrum po celou dobu uvedenou v předchozím odstavci plnilo veškeré specifikace uvedené v této smlouvě, a to výhradně v českém jazyce (vyjma případů uvedených v čl. III. odst. 2 této smlouvy).
3. Poskytovatel zajistí pro služby poskytované na základě této smlouvy samostatné telefonní číslo a e-mailovou adresu, které budou po celou dobu účinnosti této smlouvy využívány pouze pro účely plnění této smlouvy.
4. V případě výpadku služeb call centra je Poskytovatel povinen hlásit takovýto výpadek bez zbytečného odkladu příslušné kontaktní osobě Objednatele [IV. odst. 1 písm. a) této smlouvy].
5. Poskytovatel musí být schopen přijímat požadavky volajících (dále též jen jako „klient“ nebo „klienti“), nejčastěji pojištěnců Objednatele, v rozsahu stanoveném touto smlouvou, k čemuž je

oprávněn využít sdílených operátorů. Požadavky klientů Poskytovatel vyřizuje po přepojení z tzv. hlasového stromu Objednatele (dále jen „IVR“). Požadavky klientů musí být, po jejich zjištění, schopen informační systém Poskytovatele rozlišit.

6. Poskytovatel musí disponovat technickým zázemím pro práci s identifikovanými skupinami klientů (příslušné údaje budou předávány Objednatelem prostřednictvím zabezpečeného šifrovaného kanálu, přičemž data budou ve formátu CSV, s oddělovačem ',') , eventuálně bude Poskytovatel mít přístup do webové aplikace Objednatele, která bude sloužit k identifikaci klienta (předávání dat bude upřesněno po podpisu smlouvy), a to pro řízení workflow pro příjem požadavků klientů a pro jejich zapisování do vlastního informačního systému Poskytovatele (včetně archivace těchto příslušných záznamů). V případě potřeby a na základě písemné dohody Smluvních stran pak bude umožněn Poskytovateli přístup i do dalších provozních systémů Objednatele. Přístupová práva pro možný přístup do aplikací Objednatele budou dodána na základě předávacího protokolu. Poskytovatel musí disponovat odpovídajícím technickým zázemím pro poskytování služeb dle této smlouvy (řešení musí obsahovat konektivitu na VOIS/IP ústředny pro přepínání a nahrávání hovorů, rychlost připojení min. 6 MBPS, min. RAM 16GB DDR4, SSD min. 250 GB, min. Windows 10).
7. Poskytovatel je povinen pravidelně vyhodnocovat kvalitu poskytovaných služeb a zavazuje se Objednateli navrhnout kroky ke zlepšení úrovně služeb. Za tímto účelem bude Poskytovatel automaticky reportovat Objednateli příslušná data o poskytovaných službách, a to v tomto minimálním rozsahu:
  - a) Datum a čas hovoru
  - b) Telefonní číslo volajícího klienta
  - c) Délka čekání na spojení s operátorem (v sekundách)
  - d) Zajištění / nezajištění zpětného volání (tzv. call back, viz čl. II. odst. 10 této smlouvy) a časový odstup zpětného volání od původního kontaktu
  - e) Délka hovoru (v sekundách)
  - f) Zpracování hovoru (v sekundách)
  - g) Číslo pojištěnce
  - h) Jméno a příjmení volajícího klienta
  - i) Typologie hovoru (dle číselníku/seznamu)
  - j) Typ volajícího (dle číselníku/seznamu)
  - k) ID operátora
  - l) Poznámka k hovoru (nepovinně vyplňované pole)
  - m) Hodnota míry spokojenosti zákazníka (tzv. NPS skóre, k tomu viz čl. II. odst. 11 této smlouvy)
8. Pravidelný automatizovaný reporting dat ve smyslu čl. II. odst. 7 této smlouvy do systému Objednatele je Poskytovatel povinen provádět tak, že bude Objednateli zasílat souhrnná data za jeden pracovní den, jeden pracovní týden a jeden kalendářní měsíc (za všechny jeho pracovní dny), a to:
  - v případě dat za jeden pracovní den vždy každý následující pracovní den do 12:00 [na e-mailovou adresu kontaktní osoby uvedenu v čl. VII. odst. 1 písm. a) této smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak],
  - v případě dat za jeden pracovní týden (pondělí až pátek) vždy každý první pracovní den (zpravidla pondělí) následujícího týdne do 12:00 [na e-mailovou adresu kontaktní osoby uvedenu v čl. VII. odst. 1 písm. a) této smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak],
  - v případě dat za jeden kalendářní měsíc (za všechny jeho pracovní dny) vždy do 5. dne následujícího kalendářního měsíce [na e-mailovou adresu kontaktní osoby uvedenu v čl. VII. odst. 1 písm. a) této smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, a současně pak i jako přílohu k faktuře, viz čl. VI. odst. 3 této smlouvy].
9. Poskytovatel garantuje vyřízení (= propojení s operátorem, který vyřeší požadavek volajícího) minimálně 92 % hovorů předaných z IVR (po zvolení provolby volajícím klientem). Minimálně 80 %

hovorů předaných (po zvolení provolby klientem) z IVR přijme příslušný operátor do 30 sekund od okamžiku předání z IVR.

10. V případě, že z důvodu nedostupnosti operátora nebude možné spojení klienta s operátorem, systém Poskytovatele po uplynutí přesně stanoveného limitu 30 sekund od okamžiku volby volajícího v rámci IVR volajícímu (klientovi) poskytne informaci o tom, že pokud nechce dále čekat na spojení s operátorem, docílí stiskem příslušného tlačítka toho, že jej operátor bude v nejbližší době kontaktovat (např. „*Pokud nechcete dále čekat, zmáčkněte hvězdičku a náš operátor Vás bude kontaktovat, jakmile to bude možné.*“). Přesné znění této informace bude vymezeno na základě dohody Smluvních stran. Pokud klient svůj kontakt zanechá (systém musí zanechání kontaktu umožnit), je Poskytovatel povinen zajistit zpětné volání klientovi (dále jen „call back“), a to do 30 minut od okamžiku, kdy klient kontakt zanechal (počítá se v rámci pracovní doby call centra, tedy např. v případě klientů, který se takto dovolají do call centra, nebude možné jejich spojení s operátorem a současně zanechají kontakt mezi 17:30-18:00, bude pokračovat běh této lhůty započaté mezi 17:30-18:00 nejbližší následující pracovní den počínaje 8:00). Forma sběru kontaktů pro zpětné volání je v kompetenci Poskytovatele. Zpětné volání nijak nenavyšuje počet vyřízených hovorů pro účely této smlouvy ve smyslu předchozího odstavce, započítává se jako jeden vyřízený hovor celkově.
11. Poskytovatel je v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy povinen zajistit hodnocení míry spokojenosti klienta (tzv. NPS skóre). Výpočet NPS skóre se provede na základě marketingového průzkumu, při kterém klienti obdrží od Poskytovatele odpovídající otázku prostřednictvím SMS nebo jiným způsobem po dohodě Smluvních stran, a to např. tohoto typu: „*Jak je pravděpodobné, že by doporučili službu známému nebo kolegovi?*“. Přesné znění této otázky bude vymezeno na základě dohody Smluvních stran. Následně tito mohou odpovědět na škále 0 až 10. 0 znamená zcela nepravděpodobně, 10 zcela pravděpodobně. Výsledné skóre se vypočítá tak, že procento těch, kteří odpoví 0 až 6 (neloajální klienti), se odečte od procenta těch, kteří odpověděli 9 nebo 10 (loajální klienti).  $NPS = \text{procento loajálních odpovědí} - \text{procento odpovědí nelajálních}$ . Poskytovatel je povinen plnit své povinnosti tak, aby výsledné skóre bylo co nejvyšší, přinejmenším dosahující +50 % při vyhodnocení v jednom kalendářním měsíci. V případě pochybností ze strany Objednatele je Objednatel oprávněn vyžádat si od Poskytovatele k náhledu veškeré podklady o průzkumu.
12. Klienti využívající služby Poskytovatele, ke kterým je tento povinen podle smlouvy, mají možnost uplatnit telefonicky stížnost (reklamaci) týkající se nedostatků poskytovaných služeb ze strany Poskytovatele (jeho operátorů, ve smyslu zjevných pochybení či chování). Takovou stížnost je Poskytovatel povinen zaevidovat a neprodleně předat Objednateli, a to formou dle domluvy kontaktních osob uvedených v čl. IV. odst. 1 této smlouvy. Současně Poskytovatel zašle Objednateli své vyjádření ke stížnosti (reklamaci), a to včetně návrhu odpovědi klientovi. Poskytovatel je povinen vše uvedené zajistit tak, aby nejpozději do 5 dnů od okamžiku přijetí stížnosti (reklamace) měl Objednatel možnost stížnost (reklamaci) vyřídit. Samotnou stížnost (reklamaci) pak následně řeší Objednatel v komunikaci s klientem (stěžovatelem).
13. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho informační systém umožňoval neprodleně předávat požadavky klientů vůči Objednateli, které je schopen/oprávněn řešit výhradně Objednatel. Poskytovatel zašle tyto informace prostřednictvím webové komunikace přes zabezpečený šifrovaný kanál (resp. prostřednictvím aplikace Objednatele). Zpráva bude označena číslem případu u Poskytovatele. U těchto předávaných požadavků musí být operátoři Poskytovatele připraveni zjistit od klienta všechny podstatné informace za účelem řádného vyřízení požadavku klienta. Rozsah předávaných informací dohodnou kontaktní osoby Smluvních stran.
14. Smluvní strany se zavazují spolupracovat na propojení svých informačních systémů tak, aby v případě rozhodnutí Objednatele byla možná vzájemná výměna informací v reálném čase.
15. Poskytovatel je povinen zajistit, aby veškeré telefonní hovory vyřizované Poskytovatelem v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy byly k dispozici Objednateli minimálně po dobu 6 měsíců po jejich uskutečnění, což platí i pro období po konci poskytování služeb dle této smlouvy. Poskytovatel je povinen pořizovat a ukládat zvukové záznamy v souladu s platnou legislativou tak, aby šetřil práva klientů Objednatele. Objednatel je též současně oprávněn uchovávat příslušné zvukové záznamy telefonních hovorů, umožní-li mu to příslušné technické řešení. To však nezproštuje Poskytovatele jeho výše uvedené povinnosti.
16. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými potřebnými oprávněními k činnostem, které bude na základě této smlouvy provádět pro Objednatele.

17. Poskytovatel je povinen zajistit, aby služby v rámci call centra poskytovali proškolení operátoři a další odborní pracovníci schopní komunikovat, vést rozhovor, klienta uklidnit, odpovědět uspokojivě na jeho dotazy a působit celkově profesionálním dojmem. V případě, že Objednatel nad rámec uvedeného shledá potřebu proškolení zaměstnance Poskytovatele, je tak oprávněn, a to i opakovaně a bezplatně, učinit. Termín takového školení sdělí Objednatel Poskytovateli nejméně 5 dnů předem. Školení bude probíhat v určený čas v prostorách sídla Objednatele, dálkově nebo jiným vhodným způsobem po dohodě Smluvních stran.
18. Poskytovatel je rovněž oprávněn (nejméně 5 pracovních dnů předem) požádat Objednatele o provedení školení týkajícího se vybrané problematiky související s touto smlouvou s tím, že má nárok až na 16 hodin takového doškolení za celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy a Objednatel je povinen mu v tomto rozsahu vyhovět.
19. Za účelem pravidelného vyhodnocování a kontroly poskytovaných služeb se Smluvní strany zavazují prostřednictvím kontaktních osob uvedených ve Smlouvě každý měsíc kontrolovat průběh poskytovaných služeb. Právo kterékoli Smluvní strany svolat pracovní schůzku zástupců Smluvních stran k vyřešení požadavků a případných nedostatků služeb poskytovaných ve vzájemné spolupráci tím není dotčeno.

### III. Služby poskytované call centrem

1. Poskytovatel je povinen (v pracovních dnech v časovém rozmezí 8:00 – 18:00 hod., resp. do dokončení vyřízení posledního hovoru klienta, který se dovolá před 18:00 hod.) poskytovat následující služby klientům:
  - a) zajištění bezodkladného předání požadavků telefonujících pojištěnců Objednatele Objednateli a přímého vyřízení požadavků pojištěnců Objednatele (konkretizováno v příloze č. 1 této smlouvy),
  - b) zajištění poskytnutí informací k požadavkům klientů včetně jejich vysvětlení (konkretizováno v příloze č. 1 této smlouvy),
  - c) zajištění poskytnutí obecných informací o aplikaci Vitakarta (konkretizováno v příloze č. 1 této smlouvy),
  - d) zajištění obecných informací ohledně poskytování zdravotní péče v systému veřejného zdravotního pojištění (konkretizováno v příloze č. 1 této smlouvy),
  - e) vyhledání lékařské pohotovostní služby,
  - f) vyhledání lékárny s pohotovostní službou,
  - g) asistence při přechodu pojištěnce k Objednateli – poskytnutí informací a provedení postupem zpracování přihlášky včetně vysvětlení následného procesu,
  - h) informace k platbám pojistného (včetně vysvětlení platebních údajů a platebních kategorií) a zákonných povinností pro plátce pojistného,
  - i) vysvětlení oznamovacích povinností pojištěnců a zaměstnavatelů (informace o potřebnosti doložení příslušných podkladů),
  - j) vysvětlení aktuálních legislativních změn a opatření ve zdravotnictví,
  - k) poskytnutí informací o aktuálních změnách úředních hodin na kontaktních místech Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen nejobecnější z výše uvedených dotazů klientů, tj. zejména týkajících se povinností vůči zdravotní pojišťovně a nároků z veřejného zdravotního pojištění, zodpovědět i v anglickém a ukrajinském jazyce (volajícím klientům, kteří neovládají český jazyk), přičemž ke splnění této povinnosti postačí, pokud bude schopen sdělit tyto informace telefonicky v časovém odstupu přiměřeném okolnostem konkrétního případu zpět klientům, které o tomto postupu informuje. Uvedené se pro účely této smlouvy započítává jako jeden vyřízený kontakt / případ celkově.
3. V případě veškerých služeb poskytovaných na základě této smlouvy se nejedná o poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

#### **IV. Předávání informací a spolupráce smluvních stran**

1. Smluvní strany budou ohledně plnění této smlouvy komunikovat prostřednictvím následujících kontaktních osob:
  - a) za Objednatele: XXX, e-mail: XXX, XXX, XXX.
  - b) za Poskytovatele: XXX, e-mail: XXX, tel.: XXX.
2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit své kontaktní osoby. Změna v kontaktních osobách musí být neprodleně oznámena druhé smluvní straně prostřednictvím datové schránky nejpozději do 5 pracovních dnů od doby, kdy změna nastala, přičemž platí, že se nejedná o změnu této smlouvy.
3. Za účelem plnění této smlouvy se smluvní strany zavazují prostřednictvím kontaktních osob nejméně dvakrát v době účinnosti této smlouvy provést konzultaci průběhu poskytování služeb dle této smlouvy. Právo kterékoli 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 změnu rozsahu a obsahu předávaných informací v rámci monitoringu a vyhodnocení, přičemž se nejedná o změnu této smlouvy.
4. V případě zjištění, že odborně způsobilá osoba komunikující s klienty porušuje základní zásady etiky, popřípadě ustanovení smlouvy, má Objednatel právo požadovat její bezplatnou výměnu a Poskytovatel je povinen této žádosti ihned vyhovět, v opačném případě je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
5. Poskytovatel odpovídá za jakékoli újmy, které způsobí Poskytovatel, resp. osoby podílející se na poskytování služeb dle této smlouvy, klientům, Objednateli samotnému nebo dalším osobám a zavazuje se je nahradit v plné výši.

#### **V. Povinnost mlčenlivosti**

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací Objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely této smlouvy poskytnout.
2. Za důvěrné informace se považují jakékoli informace, které
  - (a) tvoří obchodní tajemství Objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele), nebo se týkají činnosti Objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů, nebo
  - (b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů [např. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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)] nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel, nebo
  - (c) jsou součástí informačního systému Objednatele, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 22 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo
  - (d) nebudou Objednatelům označeny za veřejné, nebo
  - (e) by v případě jejich prozrazení poškodily nebo mohly poškodit Objednatele,a které nejsou veřejně dostupné.
3. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Objednatele,
  - b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele.

4. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.

## **VI. Cena a způsob úhrady**

1. Jednotková cena za plnění předmětu smlouvy je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. K ceně bude připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Jednotková cena uvedená v příloze č. 2 smlouvy je stanovena jako maximální a nepřekročitelná a obsahuje 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 cen plnění bude provedena za každý kalendářní měsíc dle skutečného plnění na základě daňového dokladu/faktury vystavené Poskytovatelem (dále jen „faktura“), která bude splňovat náležitosti dle platného a účinného zákona o dani z přidané hodnoty, resp. platného a účinného zákona o účetnictví. Poskytovatel má právo vystavit fakturu na zaplacení ceny za předchozí kalendářní měsíc prvním dnem následujícího kalendářního měsíce. Přílohou faktury musí být měsíční reporting služeb (za předmětný kalendářní měsíc ve smyslu čl. II. odst. 8 této smlouvy) obsahující náležitosti dle čl. II. odst. 7 této smlouvy.
4. Splatnost všech vystavených faktur (vyjma případných faktur za smluvní pokuty) bude 30 dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Bude-li na fakturách uvedena kratší doba splatnosti, použije se doba splatnosti uvedená v této smlouvě. Má se za to, že lhůta splatnosti byla dodržena, pokud bude odměna poukázána Poskytovateli v den splatnosti odepsána z účtu Objednatele. Nebude-li některá faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
5. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.
6. V případě, že by hrozilo, že Objednatel 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 Objednatel oprávněn uhradit část odměny Poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele. Takový postup Objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení ceny Poskytovateli.
7. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku za Objednatelem jen s předchozím výslovným písemným souhlasem Objednatele.

## **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 31.12.2023 a končí před uplynutím této doby v případě, že na jejím základě bude ze strany Objednatele uhrazena celková částka ve výši 2.000.000,- Kč bez DPH.
3. Objednatel má právo písemně a s okamžitou účinností odstoupit od smlouvy ze zákonem stanovených a následujících důvodů:
  - a) porušení obecně závazných předpisů ze strany Poskytovatele,
  - b) opakované závažné vady či větší množství vad v množství či kvalitě plnění Poskytovatele,
  - c) opakované chybné vyúčtování plnění ze strany Poskytovatele,
  - d) přerušení poskytování služeb Poskytovatelem na dobu delší než 10 pracovních dnů.
4. Poskytovatel je oprávněn písemně a s okamžitou účinností odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy ze strany Objednatele, kterým je prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle čl. VI. této smlouvy, resp. její přílohy č. 2, a to po bezúspěšné (dodatečné) písemné a Objednateli prokazatelně doručené výzvě s přiměřenou dodatečnou lhůtou k plnění.
5. Objednatel 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 smluvní pokuty

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny Poskytovateli je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,01 % za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že Poskytovatel nezahájí provozování call centra dle specifikace uvedené v této smlouvě ke dni 1.1.2023, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě kompletního výpadku provozu call centra (v časovém rozmezí 8:00 – 18:00 v pracovních dnech) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu takového výpadku. Dodá-li Poskytovatel (Ize prostřednictvím Objednatele na základě žádosti Poskytovatele) do systému hlášení o nedostupnosti (výpadku), snižuje se (od okamžiku dodání hlášení Poskytovatelem /od doručení žádosti Objednateli) tato smluvní pokuta na částku ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu takového výpadku. Výpadkem se rozumí, že call centrum je volajícím zcela nedostupné, přičemž smluvní pokuta se neuplatní v případech způsobených vyšší mocí.
4. V případě porušení čl. II. odst. 9 věty první této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli následující smluvní pokuty:
  - a) při vyřízení 91,99 % - 83 % hovorů předaných z IVR v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - b) při vyřízení 82,99 % - 64 % hovorů předaných z IVR v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - c) vyřízení 63,99 % - 46 % hovorů předaných z IVR v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - d) vyřízení 45,99 % a méně hovorů předaných z IVR v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc.Hovory řádně vyřízené call backem ve smyslu čl. II. odst. 10 této smlouvy se započítávají mezi vyřízené hovory pro účely výpočtu příslušného procenta.
5. V případě porušení čl. II. odst. 9 věty druhé této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli následující smluvní pokuty:
  - a) při přijetí 79,99 % - 72 % hovorů předaných (po zvolení provolby klientem) z IVR do 30 sekund od předání v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - b) při přijetí 71,99 % - 56 % hovorů předaných (po zvolení provolby klientem) z IVR do 30 sekund od předání v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - c) při přijetí 55,99 % - 40 % hovorů předaných (po zvolení provolby klientem) z IVR do 30 sekund od předání v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc,
  - d) při přijetí 39,99 % a méně hovorů předaných (po zvolení provolby klientem) z IVR do 30 sekund od předání v příslušném kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 % z celkové úhrady Objednatele za všechny služby za uvedený kalendářní měsíc.
6. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností Smluvní strany uvádějí, že sazby za smluvní pokuty uvedené v čl. VIII. odst. 4 a odst. 5 této smlouvy se v případě vzájemného souběhu porušených povinností v jednom měsíci sčítají. Totéž platí i ohledně veškerých ostatních smluvních pokut dle této smlouvy.
7. V případě porušení jakékoli z povinností Poskytovatele stanovených v čl. II. odst. 2 (český jazyk), odst. 3, odst. 5 věta třetí, odst. 6 a odst. 11 věta první (nezajištění hodnocení míry spokojenosti

- klienta) této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den porušení, resp. neplnění jakékoli jednotlivé z uvedených povinností.
8. V případě porušení jakékoli z povinností Poskytovatele stanovených v čl. II. odst. 11 věta poslední (nezaslání veškerých podkladů k žádosti Objednatele), odst. 12 věta třetí a čtvrtá a odst. 13 a čl. VI. odst. 3 věta třetí této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý jednotlivý případ a u každé jednotlivé povinnosti v případě takového porušení.
  9. V případě, že Poskytovatel nezpřístupní Objednateli (k jeho požadavku) jakýkoli telefonní hovor uskutečněný v souvislosti s touto smlouvou mezi klientem (volajícím) a Poskytovatelem v době, kdy od takového hovoru uplynula doba kratší než 6 měsíců, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý takovýto nezpřístupněný hovor.
  10. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. II. odst. 16 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den poskytování služeb, ve kterém by Poskytovatel všemi příslušnými oprávněními nedisponoval.
  11. V případě, že Poskytovatel nezašle řádně (v plném rozsahu dle čl. II. odst. 7 této smlouvy) či v termínech dle smyslu čl. II. odst. 8 této smlouvy reporting dat, je za každé takové jednotlivé pochybení povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč.
  12. V případě, že v jednom kalendářním měsíci bude prokazatelně více než 5 stížností klientů (ve smyslu čl. II. odst. 12 této smlouvy) shledáno oprávněnými, tedy Poskytovatel nebude zjevně řádně poskytovat služby uvedené v čl. III., resp. příloze č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý takovýto kalendářní měsíc.
  13. V případě porušení povinností Poskytovatele stanovených v čl. V. této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Pro případ porušení povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů stanovuje sankci samostatně Smlouva o zpracování osobních údajů, která je přílohou č. 3 této smlouvy.
  14. 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 (újmy).
  15. Objednatel je oprávněn započíst svou pohledávku na úhradu smluvní pokuty za Poskytovatelem vůči jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelem vzniklé z této smlouvy.
  16. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše v této smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.

#### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod v souvislosti s plněním této smlouvy. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 2.500.000,- Kč. Poskytovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistné smlouvy) Objednateli kdykoli na vyžádání Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele.
2. Práva a povinnosti stran, které nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy České republiky.
3. Práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy se řídí výhradně českým právem. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této smlouvy budou řešeny nejprve smírně. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
4. Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení



neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.

5. Smluvní strany ve smyslu § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují aplikaci obchodních zvyklostí zachovávaných obecně i obchodních zvyklostí zachovávaných v odvětví týkajícím se předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém takové obchodní zvyklosti jsou v rozporu s obsahem této smlouvy nebo příslušnými právními předpisy.
6. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Výjimku tvoří případná změna kontaktních osob, změna sídla či dalších údajů uvedených v hlavičce Smlouvy u smluvní strany; u takových změn postačuje oznámení nových skutečností druhé smluvní straně do její datové schránky.
7. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno náleží každé smluvní straně.
8. 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.
9. 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.
10. Současně s touto smlouvou je s Poskytovatelem uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů, která je přílohou č. 3 této smlouvy.
11. Nedílnými součástmi - přílohami smlouvy jsou:

Příloha č. 1 – Konkretizace vybraných služeb Poskytovatele

Příloha č. 2 - Ceník služeb

Příloha č. 3 - Smlouva o zpracování osobních údajů

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

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

.....  
**XXX**  
**XXX**  
MediaCall, s.r.o.

Příloha č. 1 – Konkretizace vybraných služeb Poskytovatele

Služby dle čl. III. odst. 1 písm. a) této smlouvy:

Zajištění bezodkladného předání požadavků telefonujících pojištěnců Objednatele Objednateli na:

- a) objednání k lékaři, konzultaci s lékařem či koordinátorem Asistenční služby Objednatele v oblasti specializovaných medicínských dotazů,
- b) objednání klienta ke smluvním partnerům poskytujícím celoplošné preventivní programy z nabídky Objednatele,
- c) nahlášení problémů s dostupností k zákonně a smluvně garantovaným zdravotním službám a reklamací úrovně poskytnutých zdravotních služeb,
- d) konzultace složitých lékových interakcí.

Přímé vyřízení požadavků pojištěnců Objednatele Poskytovatelem na:

- a) objednání dopravní zdravotní služby na základě doporučení lékaře či pro samoplátce,
- b) poskytnutí obecných informací klientům propuštěným z hospitalizace.

Služby dle čl. III. odst. 1 písm. b) této smlouvy:

Zajištění poskytnutí informací k požadavkům klientů včetně jejich vysvětlení týkajících se benefitů a preventivních programů Objednatele, včetně vysvětlení procesu podávání, schvalování a vyřízení žádostí souvisejících s benefity a preventivními programy. V souvislosti s touto problematikou se Objednatel zavazuje provést mimořádné desetihodinové vstupní školení max. 8 zaměstnanců Poskytovatele. Následné další interní proškolení zaměstnanců Poskytovatele zajistí Poskytovatel. Následné další informace (aktualizace poskytnutých informací) bude Objednatel předávat Poskytovateli na e-mail kontaktní osoby Poskytovatele.

Služby dle čl. III. odst. 1 písm. c) této smlouvy:

Poskytovatel je povinen k dotazům volajících poskytovat informace o aplikaci Vitakarta, a to konkrétně týkajících se:

- a) zřízení, nastavení, přihlášení a využívání Vitakarty,
- b) doba trvání vyřízení žádosti o zřízení přístupu k Vitakartě,
- c) možnosti změny přístupových údajů včetně zapomenutého hesla a jaké změny lze ve Vitakartě provádět,
- d) toho, za co lze získat kredity, převod kreditů, historie kreditů, rozdíl mezi kredity a Kupony, včetně vysvětlení uplatnění příspěvku na Kupony a využití kreditů,
- e) podání přehledu OSVČ,
- f) kontroly vykázané péče,
- g) pozvání přítele do Vitakarty – vysvětlení postupu,
- h) vysvětlení, co je SMS kód a proč se musí tento kód kromě hesla zadávat,
- i) jaký webový prohlížeč je třeba pro práci s Vitakartou,
- j) mobilní aplikace mVitakarta a typů mobilních telefonů pro její použití,
- k) toho, kdy a proč probíhají pravidelné odstávky Vitakarty,
- l) vysvětlení přihlášení prostřednictvím Bank ID,
- m) vysvětlení platby pojistného v rámci Vitakarty,
- n) poskytování dalších informací k aplikaci Vitakarty, dle potřeb Objednatele.

Služby dle čl. III. odst. 1 písm. d) této smlouvy:

Poskytovatel je povinen zajistit poskytnutí obecných informací ohledně poskytování zdravotní péče v systému veřejného zdravotního pojištění, jedná se zejména o následující:

- a) informace o regulačních poplatcích a doplácích (včetně vysvětlení vyúčtování),
- b) vysvětlení 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),
- c) vysvětlení principů fungování primární péče, problematiky registrací k poskytovatelům zdravotních služeb, vysvětlení problematiky přecházení k jinému poskytovateli zdravotních služeb s ohledem na konkrétní odbornosti,
- d) vysvětlení principu preventivních prohlídek v systému veřejného zdravotního pojištění, včetně benefičních programů Objednatele v této oblasti, a to jak u poskytovatelů primární péče, tak u screeningových vyšetření,
- e) vysvětlení úhrad zdravotních služeb v lázních, ozdravovnách, rehabilitačních ústavech a léčebnách dlouhodobě nemocných (indikační kritéria, frekvence nároku, proces žádosti a formální náležitosti žádanek),
- f) obecné vysvětlení problematiky žádanek receptů, poukazů a jejich platnosti,
- g) podání obecných informací ohledně možnosti proplácet cestovní náklady pojištěncům v souvislosti s poskytováním hrazených služeb, uvádění informací a příkladů, kdy zdravotní pojišťovna náklady proplatí,
- h) poskytnutí obecných informací o místní časové dostupnosti zdravotních služeb dle nařízení vlády č. 307/2012 Sb., o místní a časové dostupnosti zdravotních služeb;
- i) poskytnutí obecných informací obdobného rozsahu na základě nově vzniklé poptávky klientů a po odsouhlasení oběma smluvními stranami.