

# **Smlouva**

## **o poskytování technické pomoci uživatelům Portálu zdravotních pojišťoven**

ve smyslu ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

**(dále jen „smlouva“)**

### **Uzavřená mezi:**

#### **Česká průmyslová zdravotní pojišťovna,**

se sídlem Ostrava, Vítkovice, Jeremenkova 161/11, PSČ 703 00,

IČO: 476 72 234,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545,

zastoupená Ing. Vladimírem Mattou, generálním ředitelem,

a

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

se sídlem Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 14000,

IČO: 471 14 321,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232,

zastoupená Ing. Radovanem Kouřilem, MBA, generálním ředitelem,

a

#### **RBP, zdravotní pojišťovna,**

se sídlem Ostrava, Slezská Ostrava, Michálkovická 967/108, PSČ 710 00,

IČO: 476 73 036,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 554,

zastoupení Ing. Antonínem Klimšou, MBA, výkonným ředitelem

a

#### **Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky,**

se sídlem Praha 9, Drahobejlova 1404/4,

IČO: 471 14 975,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7564,

zastoupená Ing. Josefem Diesslem, generálním ředitelem,

a

#### **Zaměstnanecká pojišťovna Škoda,**

se sídlem Mladá Boleslav, Husova 302, PSČ 29301,

IČO: 463 54 182,

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7541,

zastoupená Ing. Darinou Ulmanovou, MBA, ředitelkou

a

**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,**  
se sídlem Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00,  
IČO: 471 14 304,  
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7216,  
zastoupená MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem,

dále společně jako „**Zdravotní pojišťovny**“ nebo „**Objednatelé**“ nebo samostatně každá jako „**Objednatel**“

a

### **Svatopluk Čech**

místem podnikání: Gen. Svobody 829, Frýdlant nad Ostravicí, 739 11

IČO: 10613242, neplátce DPH

Bankovní spojení: XXXXXXXXXX

(dále jen „**Dodavatel**“) na straně druhé

Společně dále jen „**smluvní strany**“.

## Preambule

V rámci výběrového řízení v režimu veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „*Poskytování technické pomoci uživatelům Portálu zdravotních pojišťoven*“ byl vybrán výše uvedený dodavatel. Portál zdravotních pojišťoven (dále jen „**Portál ZP**“) je jednotný a otevřený systém na jehož obsahu a řešení se podílí šest zaměstnaneckých zdravotních pojišťoven a je určen pro zjednodušení a zefektivnění komunikace mezi zdravotními pojišťovnami a poskytovateli zdravotních služeb, plátcí pojistného i samotnými pojištěnci (dále jen „**Uživatelé**“). Portál ZP je významným informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“). Veřejná zakázka byla zadána Zdravotními pojišťovnami jako společným zadavatelem ve smyslu §§ 6, 7 a 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále také jen „**ZZVZ**“)

Tato smlouva je uzavřena v souladu se všemi podmínkami uvedenými ve Výzvě k podání nabídky a jejími přílohami, vymezenými Zdravotními pojišťovnami v rámci výše uvedeného výběrového řízení.

## 1. Předmět plnění

1.1. Předmětem plnění smlouvy je:

- 1.1.1. kompletní servis Uživatelům při zpřístupnění komunikace s Portálem ZP za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 1.1.2. řádné, včasné a kvalitní poskytování odborné a technické pomoci (tzv. „Help line“) Uživatelům při práci či obnově komunikace s Portálem ZP,

(dále jen „**služba**“).

1.2. Závazek Objednatelů za řádně poskytnuté služby zaplatit sjednanou cenu uvedenou v této smlouvě.

## 2. Rozsah poskytovaných služeb

2.1. Služba dle bodu 1.1.1. je poskytována Uživatelům při zpřístupnění či obnově komunikace s Portálem ZP, zejména v oblastech:

- a) registrace Uživatelů,
- b) zpřístupnění komunikace s Portálem ZP,
- c) asistence při zprovoznění certifikátu, potřebného pro komunikaci s Portálem ZP,
- d) řešení problematiky společných plných mocí, předávání plných mocí do zdravotních pojišťoven, oprávnění pro statutární zástupce, externí účetní.

2.2. Služba dle bodu 1.1.2. je zajišťována Dodavatelem v pracovní dny v době od 8:00 hod do 18:00 hod. Služba je poskytována Uživatelům telefonicky, případně písemně formou e-mailové komunikace. V ojedinělých případech Dodavatel poskytne Uživateli službu v místě jeho sídla/místa podnikání nebo bydliště, pokud v daném případě nelze poskytnout službu způsobem uvedeným v druhé větě, služba je poskytována zejména v oblastech:

- a) asistence při odstranění problémů při odeslání vyúčtování zdravotních služeb nebo splnění zákonných povinností plátců pojistného,
- b) vyřízení specifických dotazů – např. dotaz na storno chybného podání, analýza problémů, navigace ke správnému řešení,
- c) konzultace alternativního SW rozhraní – jiné prohlížeče nebo operační systém, identifikování strany problému a navedení Uživatele k řešení u jeho dodavatele SW,
- d) zajištění funkčního přístupu k některé ZP,

- e) řešení chybně nastavených oprávnění, uskutečněných podání,
- f) okamžitá hlášení problémů při výpadech Portálu ZP,
- g) řešení problematiky společných plných mocí, předávání plných mocí do zdravotních pojišťoven, oprávnění pro statutární zástupce, externí účetní,
- h) obecné dotazy týkající se elektronické přílohy č. 2 (dále jen „P2“),
- i) dotazy na provedená podání, na smluvní vztahy, na právní vazby vyplývající z nastavení komunikace se ZP apod.,
- j) další oblasti pomoci mohou vyplývat z funkcionalit uvedených v Příloze č. 1 Výzvy k podání nabídek – Obecný popis portálu ZP.

### 2.3. Evidence požadavků

Dodavatel eviduje v elektronické podobě uživatelské požadavky vč. průběhu řešení požadavku.

### 2.4. Dodavatel služby je oprávněn zvolit metodu řešení požadavků:

- a) asistovaná pomoc uživateli po telefonu,
- b) písemný návod odeslaný e-mailem,
- c) osobní asistence pracovníka služby Help line na pracovišti uživatele,
- d) konzultace s administrátory Portálu ZP,
- e) kombinací výše uvedených možností nebo dalším vhodným způsobem.

## 3. Pravidla poskytování služby

### 3.1. Předávání požadavků Uživatelů je řešeno vstupními komunikačními kanály, kterými jsou:

- a) telefonické sdělení,
- b) e-mailová zpráva.

### 3.2. SLA parametry při řešení požadavků

Smluvní strany se dohodly, že požadavky Uživatelů dle bodu 1.1.1. budou řešeny v termínech dohodnutých s Uživatelem.

Smluvní strany se dohodly, že požadavky Uživatelů dle bodu 1.1.2. budou řešeny následujícím způsobem:

- a) telefonické požadavky z Help line bude Dodavatel řešit v pracovní době okamžitě po přijetí požadavku a jeho vyhodnocení,
- b) e-mailové požadavky zaslané na Help line bude Dodavatel řešit v pracovní době nejpozději následující pracovní den od přijetí požadavku,
- c) složité požadavky, které vyžadují osobní přítomnost Dodavatele, budou řešeny v termínu dohodnutém s Uživatelem.

## 4. Cena

### 4.1. Celková cena za poskytované služby specifikované v článku 2. této smlouvy za dobu její účinnosti, je stanovena na částku 1.950.000 Kč (slovy: jeden milion devět set padesát tisíc korun českých) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Tato cena je cenou nejvýše přípustnou a konečnou a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele jako jsou cestovní náhrady, přiměřený zisk, pojištění, cla, kursové rozdíly. Tyto ceny jsou maximální a není možné je překročit bez předchozího projednání.

### 4.2. Celkové náklady spojené se zpřístupněním či obnovou komunikace Uživatele s Portálem ZP dle bodu 2.1. jsou stanoveny ve výši **900,00 Kč** (slovy: devět set korun českých) za každý jednotlivý případ poskytnutí odborné pomoci.

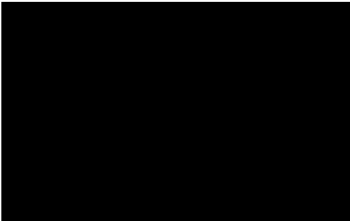
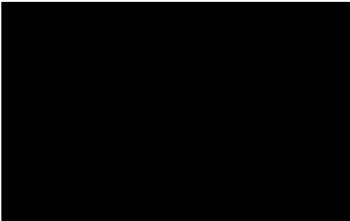
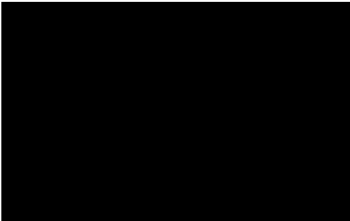
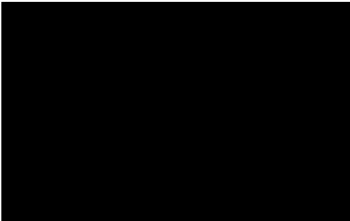
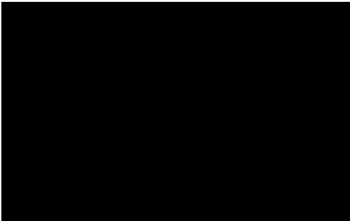
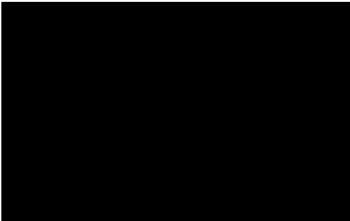
V případě, že Uživatele zastupuje jiná osoba (např. externí účetní), bude odměna za každého Uživatele vyplácena podle následujících kritérií:

• zprostředkovatel zastupující 1 Uživatele	900,00 Kč
• zprostředkovatel zastupující 2 - 3 Uživatele	700,00 Kč
• zprostředkovatel zastupující 4 - 5 Uživatelů	600,00 Kč
• zprostředkovatel zastupující 6 Uživatelů	500,00 Kč
• zprostředkovatel zastupující 7 a více Uživatelů	400,00 Kč

Na odměně Dodavateli se budou podílet rovným dílem ty zdravotní pojišťovny, ke kterým se klient zaregistroval přes Registraci Uživatele v Portálu ZP.

- 4.3. Celkové náklady Dodavatele na provoz Help line dle bodu 2.2. byly sjednány ve výši **45.000,00 Kč** (slovy: čtyřicet pět tisíc korun českých) za měsíc. Objednatelé se zavazují, že na nákladech spojených s provozem Help line dle bodu 2.2. se budou podílet 1/6 na každou zdravotní pojišťovnu.
- 4.4. Vyúčtování nákladů zúčastněným zdravotním pojišťovnám dle předchozích odstavců tohoto článku bude provedeno formou daňových dokladů – faktur, vystavovaných Dodavatelem. Každý daňový doklad bude mít zvlášť uvedenou částku dle bodu 4.2. a zvlášť částku dle bodu 4.3. Náklady dle bodu 4.2. a 4.3. může Dodavatel vyfakturovat i samostatným daňovým dokladem. Fakturovaná částka dle bodu 4.2. bude vždy doložena přehledem uživatelů, kteří o zpřístupnění požádali současně s uvedením smluvní zdravotní pojišťovny a příslušným podílem jednotlivé zdravotní pojišťovny. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 4.5. Pokud je nebo se Dodavatel stane plátcem DPH, tato bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění účinném k datu uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen „zákon o DPH“). Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během období účinnosti této smlouvy změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. Tato změna nebude považována za změnu ceny ani za změnu této smlouvy podléhající sjednání dodatku ke smlouvě.
- 4.6. Objednatelé nehradí Dodavateli žádné cestovní výdaje ani jiné vedlejší náklady.

## 5. Platební podmínky

- 5.1. Objednatelé nebudou poskytovat zálohové platby předem na určité období za služby, které nebyly dosud provedeny a jejich provedení dosud není prokázáno.
- 5.2. Faktura s náležitostmi daňového dokladu musí obsahovat přesné a úplné označení předmětu fakturace, s uvedením fakturované dílčí etapy plnění, resp. zúčtovacího období (měsíce). Faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.3. Za doručení faktury se považuje den zaslání faktury na mail každé zdravotní pojišťovny uvedených v odst. 5.4. této smlouvy, nebo v případě sporu třetí den po jejím doporučeném odeslání Dodavatelem.
- 5.4. E-mailové kontakty pro zasílání faktur jsou:
- za ČPZP: 
  - za OZP: 
  - za RBP: 
  - za VoZP: 
  - za ZPŠ: 
  - za ZPMV: 
- 5.5. Smluvní strana je oprávněna vrátit ve lhůtě splatnosti druhé smluvní straně fakturu, která nesplňuje výše uvedené náležitosti nebo je jinak neúplná, nedoložená nebo

nesprávně či neoprávněně účtovaná, k opravě nebo vystavení nové faktury, aniž se tím dostane do prodlení se zaplacením. Doručením opravené či nové faktury počíná plynout nová lhůta splatnosti.

- 5.6. Lhůta splatnosti faktury musí být nejméně 30 dnů. Faktura je zaplacená odepsáním příslušné částky z účtu strany povinné ve prospěch účtu strany oprávněné, uvedeného na faktuře.

## 6. Práva a povinnosti poskytovatele

- 6.1. Dodavatel je povinen dodržovat všechny povinnosti vyplývající pro něj ze ZKB.
- 6.2. Dodavatel je povinen personálně zajistit dodávání služeb, kdy pracovníky je možné zajistit také formou subdodavatele.
- 6.3. Dodavatel je povinen dostatečně proškolit pracovníky o obsahu činnosti vykonávané v rámci služby pro Zdravotní pojišťovny.

## 7. Sankce

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur dle článku 9 této smlouvy je takový Objednatel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dané faktury za každý den prodlení s úhradou.
- 7.2. V případě porušení povinnosti Dodavatele, jsou objednatelé oprávněni účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny dotyčné služby včetně DPH za každý takový případ.

## 8. Komunikace a součinnost při plnění

- 8.1. Osoby odpovědné za věcná jednání a řešení problémů při plnění této smlouvy:

Za Dodavatele:

Odpovědný pracovník:

Svatopluk Čech, e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

Za Objednatele:

- za ČPZP: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- za OZP: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- za RBP: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- za VoZP: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- za ZPŠ: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
- za ZPMV: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

V případě změny osob uvedených v tomto odstavci, je možno změnu druhé straně doručit e-mailem, přičemž toto oznámení mění seznam osob bez nutnosti potvrzení změny dodatkem smlouvy.

- 8.2. Komunikace mezi smluvními stranami, týkající se plnění předmětu smlouvy, bude probíhat prostřednictvím odpovědných osob, uvedených v této smlouvě (odst. 8.1.). Obě smluvní strany se zavazují bezodkladně písemně informovat druhou smluvní stranu o nastalých a připravovaných změnách, které mohou mít vliv na plnění této smlouvy, včetně změn odpovědných osob a doručovacích adres uvedených v této smlouvě.

## 9. Řešení sporů

- 9.1. Všechny spory, které by mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni odpovědných zástupců, zastupujících strany ve smluvních záležitostech.
- 9.2. Nedojde-li do 30 dní od začátku jednání dle odst. 9.1 této smlouvy mezi smluvními stranami k dohodě o řešení sporu, bude příslušný spor, který vznikl z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, rozhodován místně a věcně příslušným obecným soudem.

## **10.Odpovědnost za škody**

- 10.1. Dodavatel odpovídá Zdravotním pojišťovnám za škodu způsobenou při plnění smlouvy nebo v souvislosti s ní, a to bez jakéhokoliv omezení, nestanoví-li závazné právní předpisy jinak. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení občanského zákoníku. Odpovědnost poskytovatele za škodu způsobenou objednateli při poskytování plnění podle této smlouvy, jakož i rozsah její náhrady, nelze vyloučit ani omezit.
- 10.2. Obě strany se zavazují přijmout dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 10.3. Dodavatel prohlašuje, že je řádně pojištěn, a to především v souladu s obecnými pojistnými podmínkami pojištění odpovědnosti za škody způsobené objednateli při poskytování plnění podle této smlouvy. Toto pojištění je způsobilé krýt vzniklou škodu v okamžiku, kdy škodní událost nastala a byla oznámena jako událost pojistná.

## **11.Doba platnosti a účinnosti smlouvy**

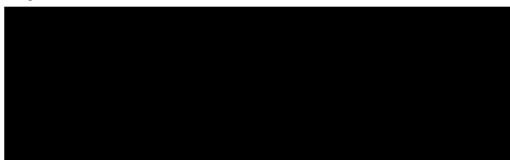
- 11.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou na dobu od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2025 nebo do vyčerpání finančního objemu ve výši 1 950 000 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 11.2. Platnost smlouva nabývá dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti smlouva nabývá dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. všemi Zdravotními pojišťovnami.
- 11.3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, odstoupením jedné ze smluvních stran, nebo výpovědí.
- 11.4. Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že druhá smluvní strana opakovaně poruší své povinnosti z této smlouvy pro ni vyplývající. Pokud povinná smluvní strana neprovede, ani po předchozím písemném upozornění strany oprávněné, účinná opatření směřující k nápravě, je to považováno za hrubé porušení povinností. V písemném upozornění musí být stanovena přiměřená lhůta k nápravě ne kratší než 10 pracovních dnů. Za hrubé porušení se nepovažují ty okolnosti plnění smlouvy, které samostatně řeší článek 7. Sankce, není-li stanoveno jinak. Pokud však dojde k uložení sankcí opakovaně, zejména z téhož důvodu, může to být považováno za hrubé porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.5. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Odstoupení nabývá účinnosti dnem následujícím po jeho doručení druhé smluvní straně s tím, že v případě pochybností se za den doručení považuje 3. den po odeslání oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.6. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně vypovědět smlouvu i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je v takovém případě 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 11.7. Smluvní strany berou na vědomí, že po ukončení platnosti smlouvy jsou povinny plnit ta ustanovení smlouvy, která z povahy věci přesahují účinnost smlouvy (např. právo na zaplacení apod.), zůstávají nedotčena až do jejich naplnění.

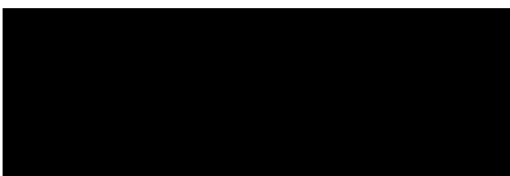
## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Pozbude-li některé z ustanovení této smlouvy platnosti, ostatní ustanovení pozbývají platnosti. Neplatné ustanovení se smluvní strany zavazují nahradit takovým, které odpovídá nebo je blízké původnímu záměru předmětné veřejné zakázky.
- 12.2. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných odpovědnými osobami obou smluvních stran oprávněnými podepsat smlouvu.
- 12.3. Tato smlouva se vyhotovuje v 7 stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden výtisk obdrží Dodavatel a po jednom výtisku obdrží Objednatelé.

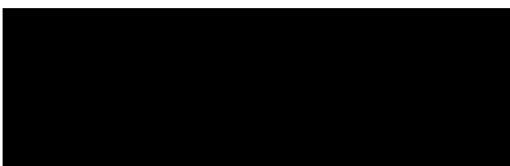
Za Zdravotní pojišťovny:




**Česká průmyslová zdravotní pojišťovna,**  
Ing. Vladimír Matta,  
generální ředitel



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



**RBP, zdravotní pojišťovna,**  
  
na základě pověření





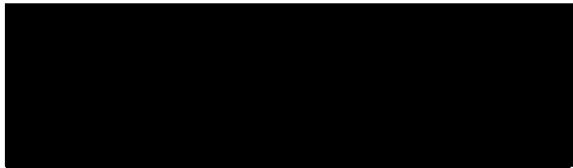
**Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky,**

Ing. Josef Diessl,  
generální ředitel



**Zaměstnanecká pojišťovna Škoda,**

Ing. Darina Ulmanová, MBA, ředitel



Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra  
České republiky,  
MUDr. David Kostka, MBA,  
generální ředitel

Za Dodavatele:



Svatopluk Čech