

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

DIČ: CZ47114304

(dále jen „Objednatel“)

a

AWP SOLUTIONS ČR a SR, s. r. o.

zapsaný ve spolkovém rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55651

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

zastoupený: Agnieszkou Krupa, jednatelem

IČO: 25622871

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají

podle ustanovení § 1724 ve spojení s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (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 cenu stanovenou níže.
3. Rozsah služeb call centra (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 výkon plnění dle čl. I bude realizován 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.

3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle čl. I, 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.

8. Poskytovatel se zavazuje zajistit funkční spuštění služby od 1. 1. 2018.

9. Poskytovatel se zavazuje při plnění povinností dle smlouvy postupovat tak, aby nebylo poškozeno dobré jméno Objednatele.

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 způsobilé přivodit Objednateli újmu, zachovávat přísně důvěrný charakter podkladů a informací poskytnutých mu Objednatелеm 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. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu smlouvy. Poskytovatel nesdělí či nepřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

13. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.

14. Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.

15. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy není dotčena povinnost smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.

16. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.

17. Poskytovatel při poskytování služeb si je vědom povinností vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a 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 zrušení směrnice 95/46/ES (dále společně oba tyto právní předpisy jen „Předpisy o osobních údajích“). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících ze smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

18. Poskytovatel se zavazuje, nad rámec svých informačních povinností, informovat klienty Objednatele o tom, že osobní údaje v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy budou poskytnuty a zpracovány též Objednatelem.

19. 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. je stanovena v Příloze č. 2 k smlouvě, cena bude placená od funkčního spuštění služby, tedy od 1. 1. 2018.

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 Objednatelům hrazena vždy zpětně. Faktura bude mít lhůtu splatnosti 21 dnů od data jeho doručení Objednateli. Na faktuře bude uváděno označení smlouvy 000382833/2017-R, pod kterým je smlouva evidována u Objednatelů. 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 Objednatelů.

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. Objednatel prohlašuje, že plnění sjednáváná v smlouvě jsou považována za plnění, která nejsou určena pro ekonomickou činnost Objednatelů, a proto s odkazem na znění § 51 a § 58 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, nebude při vyúčtování Partnerem uplatněn režim přenesení daňové povinnosti.

8. Adresa Objednatelů pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.

Čl. IV

Odstoupení od smlouvy, smluvní pokuty a náhrada škody

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, nedodrží-li Poskytovatel kteroukoliv ze smluvních povinností.

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

3. V případě prodlení s úhradou ceny je poskytovatel oprávněn požadovat úroky z prodlení ve výši 0,01 % za každý započatý den prodlení.

4. V případě, že vinou Poskytovatelů 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 hlasové 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.

5. 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.

6. 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. Smluvní pokuta je splatná do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli.

7. 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.

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

9. 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. Smluvní strana může od smlouvy odstoupit dle čl. IV, a dále, jestliže vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupila-li druhá smluvní strana do likvidace.

3. Objednatel je dále oprávněn smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů, výpovědní doba činí jeden měsíc.

4. 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.

5. Smlouva zaniká v případech, kdy plnění předmětu smlouvy se stane nemožným nezávisle na vůli smluvních stran (vis major).

6. V případě, kdy by došlo k vyčerpání částky 2 000 000,- Kč bez DPH před uplynutím lhůty uvedené v čl. VII. odst. 1 smlouvy, se smlouva 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 objednatele.

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.

Čl. VII

Závěrečné ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018.

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 IV. 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.

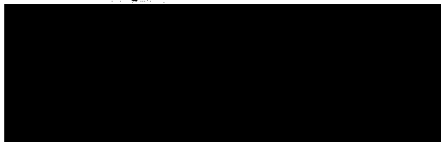
6. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

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:

za Poskytovatele:



za objednatele:



10. Nedílnou součástí smlouvy tvoří:

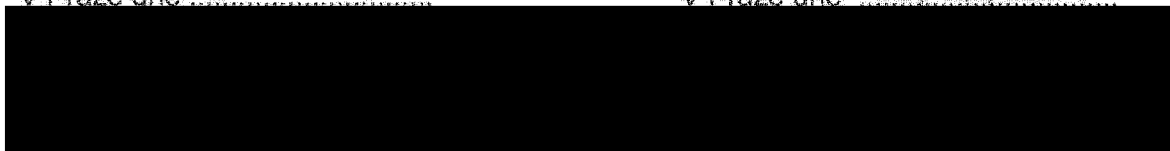
Příloha č. 1 – Obsah poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb

V Praze dne 21. 12. 2017

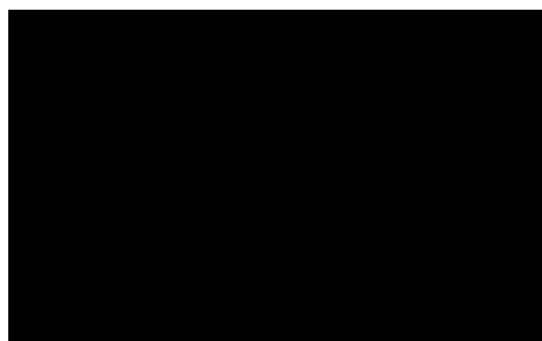
V Praze dne

21/12/2017



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

Agnieszka Krupa
jednatel
AWP Solutions ČR a SR, s.r.o.



Příloha č. 1 - Rozsah a typy 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 zařízeních, 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, vztahení 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 prenatalní problematiky, informace, na co má těhotná žena nárok v rámci prenatalních 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;
- odborné informace o systému zdravotnictví v ČR, včetně s tím související právní terminologie.

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).

