

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
Ředitelství: Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, tel. 272 095 111

VÁŠ DOPIS ZNAČKY:

ZE DNE:

NAŠE ZNAČKA: ZPMV/9000374/2019

VYŘIZUJE: Mgr. Petr Novák

TEL.: 272 092 201

FAX:

E-MAIL: petr.novak@zpmvcr.cz

DATUM: 11. 7. 2019

Výzva k podání nabídky ve zjednodušeném podlimitním řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky (dále jen „ZP MV ČR“) zastoupená generálním ředitelem Vás jako zadavatel vyzývá ve smyslu ustanovení § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“ nebo „zákon“), k podání nabídky ve zjednodušeném podlimitním řízení veřejné zakázky na služby s názvem:

„Zajištění call centra pro službu Lékař na telefonu“

Nabídku a doklady o kvalifikaci předložte dle níže uvedených požadavků.

S pozdravem



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

1. Identifikační údaje zadavatele:

Obchodní firma: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,
oddíl A, vložka 7216
sídlo: Praha 3, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00
IČO: 471 14 304
zastoupená: MUDr. Davidem Kostkou, MBA – generálním ředitelem

Pověření pracovníci zadavatele:

Mgr. Petr Novák
tel.: 272 092 201
e-mail: petr.novak@zpmvcr.cz

2. Předmět veřejné zakázky

Podrobné vymezení a bližší specifikace předmětu plnění veřejné zakázky je popsáno v této výzvě k podání nabídky (dále jen „Výzva“) a v jejích přílohách.

Předmětem veřejné zakázky je realizace služby „**Zajištění call centra pro službu Lékař na telefonu**“ Zdravotní pojišťovny ministerstva vnitra České republiky (dále též jen „ZP MV ČR“) podle specifikace technického řešení uvedeného v Příloze č. 1 smlouvy, která tvoří Přílohu č. 1 této Výzvy.

Předpokládaná hodnota veřejné zakázky je **4.500 000,- Kč bez DPH**. Uvedená předpokládaná hodnota veřejné zakázky je současně cenou maximální a nepřekročitelnou.

Klasifikace předmětu veřejné zakázky:

Kód CPV	Název
79512000-6	Call centra

3. Doba a místo plnění veřejné zakázky

3.1 Doba plnění veřejné zakázky

Zadavatel požaduje zahájení plnění veřejné zakázky v dohodnutých lhůtách dle smlouvy po nabytí účinnosti smlouvy, která bude uzavřena na dobu neurčitou.

3.2 Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění bude sídlo zadavatele, sídlo vybraného dodavatele a v rámci plnění celé území ČR.

4. Návrh smlouvy o poskytování služeb (dále jen „smlouva“)

Návrh smlouvy tvoří Přílohu č. 1 této Výzvy.

Nabídka musí obsahovat návrh smlouvy, který je závazný a nesmí být žádným způsobem měněn, vyjma doplnění:

- Identifikace Poskytovatele v čl. I. návrhu smlouvy,
- Rozpis ceny, který bude tvořit Přílohu č. 2 návrhu smlouvy
- Kontaktní osobu Poskytovatele v čl. VII. odst. 9.

5. Podmínky plnění veřejné zakázky – obchodní a platební podmínky

Obchodní a platební podmínky jsou stanoveny formou návrhu smlouvy. Obchodní a platební podmínky v návrhu smlouvy jsou pro účastníka zadávacího řízení **závazné a nesmí být žádným způsobem měněny**, vyjma doplnění požadovaných údajů dle čl. 4 této Výzvy.

6. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

Nabídková cena musí zahrnovat veškeré náklady spojené s úplným a kvalitním plněním předmětu veřejné zakázky. Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná. Účastníci zadávacího řízení nesmí u žádné položky uvést nulovou cenu. Současně jsou účastníci zadávacího řízení povinni ocenit všechny položky uvedené v tabulce ceníku služeb.

Nabídkovou cenu doplní účastník zadávacího řízení do **ceníku služeb, který tvoří přílohu smlouvy**, v české měně v následujícím členění:

Číslo položky	Obsah	Cena bez DPH
1	Měsíční paušální poplatek za 1 až 50 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	... CZK
2	Měsíční paušální poplatek za 51 až 150 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	... CZK
3	Měsíční paušální poplatek za 151 až 300 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	... CZK
4	Jeden přijatý a odchozí kontakt nad 300 kontaktů dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu	... CZK

7. Podmínky překročení nabídkové ceny

Nabídková cena v Kč bez DPH uvedená v **ceníku služeb, který tvoří přílohu smlouvy**, může být překročena jen za podmínek v čl. II odst. 5 a čl. IV odst. 2 návrhu smlouvy, která tvoří přílohu č. 1 této Výzvy.

8. Variantní nabídky

Variantní nabídky nejsou přípustné.

9. Prokazování splnění kvalifikace

Zadavatel v souladu s ustanovením § 73 ZZVZ stanoví dále uvedené požadavky na prokázání splnění kvalifikace.

9.1 Rozsah kvalifikace

Kvalifikovaným pro plnění veřejné zakázky je dodavatel, který prokáže splnění:

- a) základní způsobilosti podle ustanovení § 74 ZZVZ,
- b) profesní způsobilosti podle ustanovení § 75 ZZVZ,
- c) technické kvalifikace podle ustanovení § 79 ZZVZ.

9.2 Základní způsobilost

- 1) Základní způsobilost splňuje dodavatel, který:
 - a) nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží (podle § 74 odst. 1 písm. a)),
 - b) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek (podle § 74 odst. 1 písm. b)),
 - c) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění (podle § 74 odst. 1 písm. c)),
 - d) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (podle § 74 odst. 1 písm. d)),
 - e) není v likvidaci, proti němuž nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž nebyla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo není v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele (podle § 74 odst. 1 písm. e)).
- 2) Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat tato právnická osoba, každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.
- 3) Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu české právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat osoby uvedené v odstavci 2 a vedoucí pobočky závodu. Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu.
- 4) Pro účely prokázání splnění základní způsobilosti podle odstavce 1 písm. a) se trestným činem rozumí:
 - a) trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny nebo trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině,
 - b) trestný čin obchodování s lidmi,
 - c) tyto trestné činy proti majetku
 - podvod,
 - úvěrový podvod,
 - dotační podvod,

- podílnictví,
 - podílnictví z nedbalosti,
 - legalizace výnosů z trestné činnosti,
 - legalizace výnosů z trestné činnosti z nedbalosti,
- d) tyto trestné činy hospodářské
- zneužití informace a postavení v obchodním styku,
 - sjednání výhody při zadání veřejné zakázky, při veřejné soutěži a veřejné dražbě,
 - pletichy při zadání veřejné zakázky a při veřejné soutěži,
 - pletichy při veřejné dražbě,
 - poškození finančních zájmů Evropské unie,
- e) trestné činy obecně nebezpečné,
- f) trestné činy proti České republice, cizímu státu a mezinárodní organizaci,
- g) tyto trestné činy proti pořádku ve věcech veřejných
- trestné činy proti výkonu pravomoci orgánu veřejné moci a úřední osoby,
 - trestné činy úředních osob,
 - úplatkářství,
 - jiná rušení činnosti orgánu veřejné moci
- h) nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele.

K zahrazeným odsouzením se nepřihlíží.

Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením následujících dokumentů:

- a) výpis z evidence Rejstříku trestů (písm. a)),
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu a ve vztahu ke spotřební dani písemné čestné prohlášení (písm. b)),
- c) písemné čestné prohlášení (písm. c)),
- d) potvrzení příslušné správy sociálního zabezpečení (písm. d)),
- e) výpis z obchodního rejstříku popř. písemné čestné prohlášení, v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán (písm. e)).

9.3 Profesní způsobilost

Dodavatel prokáže profesní způsobilost podle ustanovení § 77 odst. 1 ZZVZ ve vztahu k České republice **předložením výpisu z obchodního rejstříku** nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

9.4 Technická kvalifikace

K prokázání splnění technické kvalifikace podle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ zadavatel požaduje předložení seznamu významných služeb poskytnutých dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele.

Dodavatel **předloží seznam** významných služeb, **ze kterého musí být** u každé do seznamu zahrnuté služby **patrné níže uvedené údaje**:

- identifikace objednatele,
- celkový rozsah poskytnutého plnění v rámci dodávky vyjádřený v Kč bez DPH,
- doba poskytnutí dodávky.

Za významnou službu zadavatel považuje službu zahrnující **realizaci plnění v oblasti telefonického poradenství**, přičemž hodnota musí činit **minimálně 2.000.000 Kč bez DPH**. Účastník zadávacího řízení **musí doložit**, že poskytł **minimálně 1 takovouto významnou službu ve sledovaném období**.

Služba může být realizována prostřednictvím dílčích služeb pro jednoho objednatele, popř. i pro více objednatelů, v souhrnu však musí splňovat shora uvedené požadavky na celkový objem a dobu plnění.

9.5 Prokázání splnění kvalifikace

Dodavatel může prokázat určitou část technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti požadované zadavatelem prostřednictvím jiných osob s výjimkou profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ (výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje).

Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit:

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ jinou osobou,
- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ jinou osobou a
- d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje ji dodavatel doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem, uvedeném shora v čl. 9.2 - 9.4 této Výzvy.

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ každý dodavatel samostatně.

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

Dodavatel může vždy nahradit požadované doklady jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky. Jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky se rozumí písemné čestné prohlášení účastníka zadávacího řízení o prokázání jeho kvalifikace, a to i prostřednictvím jiné osoby, nahrazující doklady vydané orgány veřejné správy nebo třetími stranami na formuláři zpřístupněném v informačním systému e-Certis.

V nabídce dodavatel předkládá doklady v kopiích. Dodavatel také může v nabídce požadované doklady nahradit předložením čestného prohlášení podepsaného osobou oprávněnou zastupovat dodavatele. Z čestného prohlášení musí být zřejmé, že dodavatel stanovené podmínky základní a profesní způsobilosti a technické kvalifikace splňuje. Vzor čestného prohlášení viz příloha č. 2 této Výzvy.

Před uzavřením smlouvy si zadavatel od vybraného dodavatele vyžádá předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o kvalifikaci, pokud již nebyly v zadávacím řízení předloženy.

9.6 Prokazování kvalifikace výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Kromě způsobu prokazování splnění základní a profesní způsobilosti uvedeného v čl. 9.2 a 9.3 mohou dodavatelé, kteří jsou zapsáni v seznamu kvalifikovaných dodavatelů, využít výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů ve smyslu § 226 a násl. ZZVZ. Zadavatel přijme výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, pokud k poslednímu dni, ke kterému má být prokázána základní způsobilost, není výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů starší než 3 měsíce. Zadavatel nepřijme výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, na kterém je vyznačeno zahájení řízení podle § 231 odst. 4. ZZVZ (změna údajů zapsaných v seznamu).

Dodavatel může prokázat kvalifikaci také osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

9.7 Prokazování kvalifikace certifikátem

Kvalifikaci v zadávacím řízení lze prokázat platným certifikátem vydaným v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů dle § 233 a násl. ZZVZ. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném na certifikátu.

Stejně tak může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

9.8 Povinnosti vybraného dodavatele před uzavřením smlouvy

Vybraný dodavatel je povinen zadavateli oznámit, zda spadá pod definici malého a středního podniku ve smyslu doporučení Komise 2003/361/ES¹, a to pro účely vyplnění formuláře „Oznámení o výsledku zadávacího řízení“ uveřejňovaného ve Věstníku veřejných zakázek.

U vybraného dodavatele, je-li právnickou osobou, zadavatel v souladu s § 122 odst. 4 ZZVZ zjistí údaje o jeho skutečném majiteli podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen "skutečný majitel") z evidence údajů o skutečných majitelích podle zákona upravujícího veřejné rejstříky právnických a fyzických osob.

Nelze-li zjistit údaje o skutečném majiteli tímto postupem, zadavatel v souladu s § 122 odst. 5 ZZVZ vyzve vybraného dodavatele rovněž k předložení výpisu z evidence obdobné evidenci údajů o skutečných majitelích nebo:

- a) ke sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem, a
- b) k předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména
 1. výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
 2. seznam akcionářů,
 3. rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,

¹ Dle definice uvedené v tomto doporučení Komise (viz <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=URISERV%3An26026>) je:

- **mikropodnik**: méně než 10 zaměstnanců a roční obrát (finanční částka získaná za určité období) nebo rozvaha (výkaz aktiv a pasiv společnosti) do 2 milionů EUR,
- **malý podnik**: méně než 50 zaměstnanců a roční obrát nebo rozvaha do 10 milionů EUR,
- **střední podnik**: méně než 250 zaměstnanců a roční obrát do 50 milionů EUR nebo rozvaha do 43 milionů EUR.

4. společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

Zadavatel dodavatele upozorňuje, že neposkytnutí požadované součinnosti před uzavřením smlouvy, tj. nepředložení požadovaných dokladů a informací je důvodem pro vyloučení účastníka ze zadávacího řízení (viz ustanovení § 122 odst. 7 ZZVZ).

10. Lhůta pro podání nabídek

Lhůta pro podání nabídek začíná ve zjednodušeném podlimitním řízení běžet od uveřejnění Výzvy k podání nabídek na profilu zadavatele a **končí dne 31. 7. 2019 v 12:00 hodin.**

11. Hodnoticí kritéria a způsob hodnocení nabídek

Zadavatel stanoví, že nabídky k veřejné zakázce „**Zajištění call centra pro službu Lékař na telefonu**“ budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti. Ekonomická výhodnost nabídek bude hodnocena podle níže uvedených kritérií.

Předložené nabídky budou hodnoceny dle ekonomické výhodnosti na základě níže uvedených kritérií hodnocení. Zadavatel přikládá všem kritériím hodnocení stejnou důležitost.

Kritéria hodnocení
1. Měsíční paušální poplatek za 1 až 50 kontaktů (přijatých i odchozích) dle specifikace předmětu zakázky
2. Měsíční paušální poplatek za 51 až 150 kontaktů (přijatých i odchozích) dle specifikace předmětu zakázky
3. Měsíční paušální poplatek za 151 až 300 kontaktů (přijatých i odchozích) dle specifikace předmětu zakázky
4. Cena za jeden kontakt nad 300 kontaktů (přijatých i odchozích) dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu

U kritéria hodnocení 1. bude pro účely hodnocení vypočtena cena za jeden kontakt jako podíl měsíčního paušálního poplatku a maximálního počtu kontaktů, tj. 50. U kritéria hodnocení 2. bude pro účely hodnocení vypočtena cena za jeden kontakt jako podíl měsíčního paušálního poplatku a maximálního počtu kontaktů, tj. 150. U kritéria hodnocení 3. bude pro účely hodnocení vypočtena cena za jeden kontakt jako podíl měsíčního paušálního poplatku a maximálního počtu kontaktů, tj. 300. Následně bude vypočten aritmetický průměr z ceny za jeden kontakt uvedené účastníkem zadávacího řízení v kritériu 4. a z cen vypočtených u kritérií 1. až 3. (k hodnotě kritéria 4. se přičtou hodnoty podílů vypočtených z kritérií 1. až 3. a vzniklý součet se vydělí číslem 4).

Komise seřadí nabídky podle výše aritmetického průměru. Jako nejúspěšnější bude stanovena nabídka s nejnižší hodnotou aritmetického průměru.

12. Otevírání obálek s nabídkami

Vzhledem k tomu, že podání nabídek je možné pouze v elektronické podobě, veřejné otevírání nabídek se nekoná.

13. Vysvětlení zadávací dokumentace

Účastník zadávacího řízení může podle § 98 ZZVZ písemně požádat o vysvětlení zadávací dokumentace. Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení doručena včas, a to alespoň 7 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek dle ust. § 98 odst. 1 písm. b) a ust. § 54 odst. 5 ZZVZ.

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace musí být doručena prostřednictvím elektronického nástroje zadavatele na adrese profilu zadavatele (viz dále), popř. do datové schránky zadavatele. Ze žádosti musí být zřejmé, kdo ji podává a k jaké veřejné zakázce se vztahuje.

Bude-li žádost o vysvětlení zadávací dokumentace doručena ve shora stanovené lhůtě a stanoveným způsobem, zadavatel uveřejní požadované vysvětlení včetně přesného znění žádosti bez identifikace tazatele na profilu zadavatele na adrese: <https://www.e-zakazky.cz/Profil-Zadavatele/9efb23ac-d9c4-4349-b453-2462359b0cba>, a to nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti dodavatele.

Zadavatel upozorňuje, že v rámci zachování zásady transparentnosti, rovného zacházení a zákazu diskriminace v rámci zadávacího řízení této veřejné zakázky musí být veškerá komunikace se zadavatelem vedena pouze elektronicky. Jakýkoliv další způsob, např. osobní jednání apod., je vyloučen.

Zadavatel má právo poskytnout dodavatelům vysvětlení zadávací dokumentace i bez předchozí žádosti dodavatele. Takovéto vysvětlení zadávací dokumentace uveřejní nejpozději 4 pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek na profilu zadavatele na výše uvedené adrese.

14. Pokyny ke zpracování nabídky a podávání nabídek

14. 1 Doporučení a pokyny ke zpracování nabídky

V nabídce **musí být uvedeny identifikační údaje účastníka zadávacího řízení.** Identifikačními údaji se rozumí: obchodní firma nebo název, sídlo, právní forma, jde-li o právnickou osobu, a obchodní firma nebo jméno nebo jména a příjmení, jde-li o fyzickou osobu. Nabídka bude účastníkem zadávacího řízení podána v českém jazyce.

Pro snazší kontrolu úplnosti nabídek se doporučuje řadit doklady v nabídce v následujícím pořadí:

- identifikační údaje účastníka zadávacího řízení,
- doklady prokazující splnění základní způsobilosti,
- doklady prokazující splnění profesní způsobilosti,
- doklady prokazující splnění technické kvalifikace,
- návrh smlouvy (doplněné požadované údaje dle čl. 4 této Výzvy),

Náklady na zpracování nabídek zadavatel nehradí.

15. 2 Podávání nabídek

Dodavatel může podat v zadávacím řízení jen jednu nabídku. Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně osobou, jejímž prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. Zadavatel vyloučí účastníka zadávacího řízení, který podal více nabídek samostatně nebo společně s jinými dodavateli, nebo podal nabídku a současně je osobou, jejímž prostřednictvím jiný účastník zadávacího řízení v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci.

Nabídky se podávají elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje, který spravuje společnost OTIDEA CZ s.r.o. na adrese:

<https://www.e-zakazky.cz/Profil-Zadavatele/9efb23ac-d9c4-4349-b453-2462359b0cba>

Systémové požadavky pro podání nabídek v elektronické podobě jsou uvedeny v dokumentu „**Manuál dodavatel**“, který je přístupný z profilu zadavatele a odkaz na něj se nachází ve spodní liště obrazovky pod seznamem zakázek zadavatele.

Pokud nebyla nabídka zadavateli doručena ve lhůtě nebo způsobem stanoveným v zadávací dokumentaci, nepovažuje se za podanou a v průběhu zadávacího řízení se k ní nepřihlíží (§ 28 odst. 2 ZZVZ).

16. Uveřejňování rozhodnutí zadavatele

Zadavatel si v souladu s ustanovením § 53 odst. 5 ZZVZ vyhrazuje právo uveřejnit na profilu zadavatele oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení nebo oznámení o výběru dodavatele. V takovém případě se oznámení považují za doručená okamžikem uveřejnění na profilu zadavatele na adrese:

<http://www.e-zakazky.cz/Profil-Zadavatele/9efb23ac-d9c4-4349-b453-2462359b0cba>

17. Přístup k zadávací dokumentaci

Zadávací dokumentace podlimitní veřejné zakázky na služby s názvem „**Zajištění call centra pro službu Lékař na telefonu**“ je obsažena v této Výzvě a jejích přílohách. Zadávací dokumentace je uveřejněna na profilu zadavatele.

Přílohy:

Č. 1 - Návrh smlouvy

Č. 2 - Vzor čteného prohlášení ke kvalifikaci

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
bankovní spojení: ČNB
číslo účtu: 2115202031/0710
(dále jen „Objednatel“)

a

.....

zapsaný v obchodním rejstříku, vedeném u
se sídlem:
zastoupený:
IČO:
bankovní spojení:
číslo účtu:
(dále jen "Poskytovatel")

uzavírají

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

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

Čl. I

Předmět smlouvy

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

Čl. II

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu prostřednictvím kvalifikovaných lékařů tak, aby volající měli možnost projednat svoje dotazy přímo s nimi.
2. Poskytovatel se zavazuje, že služba dle čl. I bude 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. O určení lékaře k poskytování služeb dle této smlouvy se Poskytovatel zavazuje informovat Objednatele před jejich zahájením.

3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle čl. I. této smlouvy, v režimu 24/7, tedy 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Pokud dojde z důvodu prokazatelného zásahu vyšší moci („vis maior“) k přerušení služby, je povinen tuto službu Poskytovatel obnovit do 24 hodin ve všední den a do 48 hodin o víkendech a státních svátcích.

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

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

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

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

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

Report monitoringu ve formě strukturované importovatelné databáze v textovém formátu Poskytovatel zašle elektronicky kontaktní osobě Objednatele, a to nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Objednatel si následně vyhrazuje právo podrobněji zkontrolovat obsah jednotlivých jím vybraných hovorů.

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

9. Poskytovatel se zavazuje zajistit funkční spuštění služby od 1. 10. 2019.

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 Objednatel a nepoužít je k

jinému účelu než k plnění závazků podle smlouvy. Porušení povinnosti je pro účely smlouvy považováno za jednání způsobilé přivodit Objednateli újmu (zejména ohrožení nebo poškození dobrého obchodního jména).

12. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Poskytovatel dozvěděl v rámci uzavírání a plnění této smlouvy, a informace, které Poskytovateli Objednatel sdělí nebo jinak vyplynou z plnění smlouvy, musí být Poskytovatelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít pro jiné účely než pro poskytnutí služeb dle této smlouvy, nesmí je zveřejnit ani poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah smlouvy, jejích příloh a případných dodatků.

13. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nesdělí důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

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

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

15. V souvislosti s plněním této smlouvy smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

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

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

18. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:

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

jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;

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

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

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

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

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

Čl. III

Cenové a platební ujednání

1. Cena za plnění předmětu smlouvy, uvedené v čl. I odst. 1. Smlouvy, je dohodnuta v Příloze č. 2 k smlouvě, cena bude placená od funkčního spuštění služby, tedy od 1. 10. 2019.
2. Zálohy ZP MV ČR neposkytuje.
3. Úhrada za poskytnuté plnění bude hrazena každý měsíc na základě skutečně poskytnutého plnění v daný měsíc, bude fakturována vždy na konci každého kalendářního měsíce a bude Objednatelem hrazena vždy zpětně. Faktura bude mít lhůtu splatnosti 21 dnů od data jejího doručení Objednateli. Na faktuře bude uváděno označení smlouvy, pod kterým je smlouva evidována u Objednatele. Součástí vyúčtování smluvního plnění každý měsíc bude předávací protokol a vyhodnocení dle čl. II odst. 7.
4. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostním platebním stykem na účet Poskytovatele. Za úhradu dohodnuté ceny se považuje její odepsání z účtu Objednatele.
5. Faktura musí obsahovat požadavky kladené na účetní doklady, náležitosti dle § 435 občanského zákoníku nebo dohodnuté dle smlouvy. V případě, že vyúčtování nebude mít odpovídající náležitosti, je ZP MV ČR oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného vyúčtování.
6. Poskytovatel jako plátce DPH prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle smlouvy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
7. Adresa Objednatele pro fakturaci je: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3. Dodací adresa je totožná s fakturační.

Čl. IV

Smluvní pokuty, úrok z prodlení a náhrada škody

1. V případě, že z důvodů na straně Poskytovatele nebudou služby call centra v daném měsíci splňovat níže uvedené parametry, snižuje se cena poskytovaných služeb pro daný měsíc o 10 % za každý nedodržený parametr.
Parametry jsou následující:
 - i. dostupnost centrály minimálně 95 % přijatých hovorů ze 100 % nabídnutých hovorů,
 - ii. průměrná čekací doba maximálně 12 s po skončení automatické hlasového tónu,
 - iii. počet odbavených hovorů do 20 s minimálním 90s trváním,
 - iv. písemné vyjádření k písemně či elektronickou poštou podané reklamaci do 2 pracovních dnů.
2. V případě, že Poskytovatel nedodrží své povinnosti z smlouvy nebo závazný pokyn Objednatele (např. neposkytne přesnou informaci klientovi Objednatele), je Poskytovatel povinen sjednat bezodkladně nápravu. Při opakování pochybení v obdobné věci zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé opakování pochybení.

3. Nebude-li Poskytovatelem zajištěn nepřetržitý provoz odbavování hovorů a budou-li v důsledku toho dle smlouvy pro Objednatele nedostupné déle než 3 kalendářní dny ze 7 po sobě jdoucích, aniž by byla aplikována výjimka pro stav vis maior, je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den nedostupnosti služeb. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

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

5. V případě, že porušení povinností Poskytovatele dle čl. II. odst. 17, 18, 19 23 této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností, a to i opakovaně.

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

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

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

Čl. V

Ukončení závazkového vztahu dle smlouvy

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

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

3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, nedodrží-li Poskytovatel kteroukoliv ze smluvních povinností, a to zejména povinnosti v rámci dohodnutých služeb specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, nebo pokud je tak dohodnuto v této smlouvě.

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

5. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, kdy:

- vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil-li do likvidace,
- Poskytovateli byl rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého správce.

6. Účinky oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně nastanou dnem doručení druhé smluvní straně, pokud v něm není uvedeno datum pozdější. Právo na vzájemné vypořádání již poskytnutého plnění není tímto dotčeno. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu škody.

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

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

Čl. VI

Uveřejňovací povinnost

1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto smlouvu, včetně jejích případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním smlouvy v plném znění/kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv, souhlasí. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva může nabýt účinnosti nejdříve dnem uveřejnění podle ustanovení § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

2. Objednatel se zavazuje smlouvu uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla smlouva uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Objednatel smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen smlouvu uveřejnit sám a o skutečnosti informovat 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.

4. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel, jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, včetně všech případně dalších povinností Objednatele stanovených tímto zákonem.

Čl. VII

Závěrečné ustanovení

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

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

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

4. Smluvní strany se zavazují informovat se navzájem neprodleně o skutečnostech, které by mohly podstatným způsobem ovlivnit plnění smlouvy, zejména o organizačních změnách, změnách v oprávnění k podnikání, v bankovním spojení a číslech účtů.

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

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

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

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

9. Kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci předmětu smlouvy:

za Poskytovatele:

...

Tel.: ...

Mobil: ..

Mail: ...

za Objednatele:

Ing.

Tel.: 272 095

Mail:@zpmvcz.cz

10. Nedílnou součástí smlouvy tvoří:

Příloha č. 1 – Rozsah a typy poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb

V Praze dne

V Praze dne

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

Příloha č. 1 - Rozsah a typy poskytovaných služeb

Obsah poskytované služby, jednotlivé typy služeb:

- konzultování zdravotního stavu, vysvětlení příznaků onemocnění, zdravotních potíží, dalších případných souvisejících symptomů, příčin popsaných symptomů a možný vliv předchozích zdravotních komplikací či aktivit pojištěného;
- vysvětlení lékařských pojmů - vysvětlení běžně užívaných pojmů ve zdravotnictví, zdravotnických 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 léčbě 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;

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	...,--Kč
2	Měsíční paušální poplatek za 51 až 150 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	,--Kč
3	Měsíční paušální poplatek za 151 až 300 přijatých a odchozích kontaktů dle specifikace předmětu zakázky	,--Kč
4	Jeden přijatý a odchozí kontakt nad 300 kontaktů dle specifikace předmětu zakázky nad rámec paušálu	...,--Kč

Kontaktem se rozumí telefonický hovor, nebo zpráva elektronické pošty.

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

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

o splnění podmínek základní a profesní způsobilosti a technické kvalifikace ve zjednodušeném podlimitním řízení

Název veřejné zakázky: **Zajištění call centra pro službu Lékař na telefonu**

Zadavatel: **Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky**

Název účastníka *[vyplní dodavatel]*

zadávacího řízení:

Sídlo/místo podnikání: *[vyplní dodavatel]*

V souladu s ust. § 53 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, tímto, jakožto účastník zadávacího řízení, nahrazujeme předložení dokladů o kvalifikaci následujícím čestným prohlášením.

Tímto čestně prohlašujeme, že bezesbytku splňujeme:

- veškeré podmínky základní způsobilosti dle bodu 9.2 výzvy k podání nabídek,
- veškeré podmínky profesní způsobilosti dle bodu 9.3 výzvy k podání nabídek,
- veškeré podmínky technické kvalifikace dle bodu 9.4 výzvy k podání nabídek.

Současně prohlašujeme, že bereme na vědomí, že v případě, že budeme vybráni k uzavření smlouvy na veřejnou zakázku, předložíme zadavateli obratem originály nebo ověřené kopie dokladů o kvalifikaci.

Toto prohlášení podepisuji jako _____
[dodavatel uvede např. předseda představenstva a.s., jednatel společnosti s ručením omezeným apod.]

V _____ dne _____

podpis
[titul, jméno, příjmení, titul]

