



Zpráva o průběhu předběžné tržní konzultace

v souladu s § 33 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)

1) Název veřejné zakázky

„Zajištění poskytování distanční zdravotní pohotovostní služby v Karlovarském kraji prostřednictvím online komunikační platformy“

2) Identifikační údaje zadavatele

Centrální zadavatel:

Název: Karlovarský kraj
Sídlo: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary
IČO: 70891168
Zastoupený: Mgr. Petrem Kubisem, hejtmánem
Profil zadavatele: https://ezak.kr-karlovarsky.cz/profile_display_2.html

3) Předmět a účel konzultace

Zadavatel má v úmyslu zadat veřejnou zakázku týkající se zajištění poskytování distanční lékařské pohotovostní služby pro dospělé a děti v Karlovarském kraji prostřednictvím online komunikační platformy (dále také „služba“), jejímž cílem je propojení pacienta, tj. potencionálního pacienta ambulantní formy zdravotní péče s poskytovatelem zdravotních služeb.

Distančními zdravotními službami se rozumí služby poskytované mimo zdravotnické zařízení prostřednictvím dálkového přístupu, za použití informačních a telekomunikačních technologií, jejichž účelem je posouzení stavu pacienta a nastavení individuálního léčebného postupu. Zdravotní služby poskytované „na dálku“ v rámci tzv. telemedicíny by měly být dostupné pro obyvatele s trvalým pobytem v Karlovarském kraji. Cílem je zajistit efektivní, kvalitní a snadno dostupné zdravotní konzultace, zejména v rámci pohotovostních služeb. Služba umožní pacientům rychlé konzultace svých symptomů a získání základních pokynů od lékaře prostřednictvím videohovoru nebo chatu, a to zejména v případech, kdy se jedná o méně závažné problémy, které však potřebují okamžité řešení

Dodavatel služeb musí být schopen poskytnout nejen softwarové řešení, ale i zajistit poskytovatele zdravotních služeb, kteří distanční zdravotní služby poskytnou v reálném čase, prostřednictvím online komunikační platformy. Komunikační platforma (tím je zamýšlena aplikace zajišťující online pohotovosti) musí být v českém jazyce přístupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, a to pro všechny věkové kategorie (včetně dětí a mladistvých). Požadujeme, aby služby probíhaly na profesionální odborné úrovni atestovanými lékaři mluvícími českým jazykem a budou zahrnovat konzultace, individuální posouzení zdravotního stavu, stanovení a úpravu léčebného postupu, nastavení vhodné medikace, včetně vystavení lékařské zprávy a elektronického receptu.

Zadavatel zvažuje, aby trvání služby bylo smluvně ujednáno na dobu neurčitou nebo po dobu min. tří let.

Cílem PTK bylo zajistit bližší informace o předmětu plnění a získat informace ke stanovení zadávacích podmínek veřejné zakázky. Zároveň zadavatel chce, aby zadávací podmínky nastavil vhodně a také tak činí s cílem, aby oslovil potencionální dodavatele.

Zadavatel žádal účastníky o odpovědi na následující dotazy:

- 1) Je dodavatel schopen zajistit komplexní poptávanou službu (tedy vlastní software – aplikaci, operátory i lékaře)?
- 2) Jaké druhy ISO norem splňujete?
- 3) V jakém jazyce je vedena komunikace mezi pacientem a ošetřujícím lékařem?
- 4) Jaká je průměrná délka reakce ošetřujícího lékaře na hovor pacienta?
- 5) Je možnost ze strany zadavatele získat samostatně nebo pouze zprostředkovaně z aplikace data o počtu registrovaných osob, o počtu provedených hovorů, o době reakce na hovor ze strany lékaře apod.?
- 6) Po jakou maximální dobu jste schopni garantovat nabídkovou cenu (kolik let)? Pokud bude uvažovat zadavatel o plnění veřejné zakázky na dobu neurčitou, budete schopni garantovat nabídkovou cenu za jakých podmínek - např. s následnou inflační doložkou, popř. jakým jiným způsobem?
- 7) Jak bude probíhat komunikace pacienta v praxi – formou videohovoru, hovoru nebo chatu?
- 8) Služba bude dostupná pouze pro obyvatele s trvalým bydlištěm v Karlovarském kraji nebo nacházející se aktuálně na území KK Jak bude z telefonního hovoru patrné, že pacient bydlí v Karlovarském kraji nebo, že se v něm nachází? Jak bude probíhat případná registrace nebo ověření o veřejném zdravotním pojištění pacienta?
- 9) V jakém vztahu jsou lékaři k dodavateli?
- 10) Kolik lékařů má nyní dodavatel pro poskytování služeb nasmlouváno a předpokládá, že tento počet je dostatečný pro zajištění vypsané veřejné zakázky?
- 11) Mají nasmlouvání lékaři smlouvy se zdravotními pojišťovnami?
- 12) Budou mít lékaři vykázané výkony hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, popř. jinak (nebude, např. hradit pacient nějaký poplatek za použití služby, registraci apod.)?
- 13) Zdá se vám vhodnější, aby zadavatel služby hradil dle počtu hovorů nebo paušálně např. za čtvrtletí?
- 14) Nabízí vaše aplikace funkce jako platba za služby (např. využije-li jí i někdo mimo Karlovarský kraj?), zpětnou vazbu – tedy hodnocení proběhlých hovorů, popř. dle vás jiné nadstandardní služby, které pokládáte za velmi zajímavé nebo významné?
- 15) Je vaše služba schopná zajistit zaslání lékařské zprávy do 24 hodin od uskutečnění hovoru? V případě, že nejste schopni, prosím, uveďte dobu do kdy jste schopni vystavit lékařské zprávy.
- 16) Vydání e-receptu je možné vystavit okamžitě po proběhlém hovoru, popř. do jaké doby jste schopni vydat e-recept od proběhnutí hovoru?
- 17) Do kolika dnů od uzavření smlouvy jste schopni zahájit plně funkční službu?
- 18) Jakou odbornost mají nasmlouvání lékaři? - L1, L2, L3
- 19) Bude mít lékař možnost náhledu do lékového záznamu pacienta?

4) Průběh konzultace

Dne 24. 09. 2025 uveřejnil zadavatel na profilu zadavatele výzvu k předběžné tržní konzultaci. Konzultace se mohl zúčastnit jakýkoliv dodavatel. Zadavatel oslovil 3 potenciální dodavatele.

Vyjádření k předběžné konzultaci měli dodavatelé možnost zaslat do 03. 10. 2025 do 10:00 hod. prostřednictvím zpráv na profil zadavatele <https://ezak.kr-karlovarsky.cz/vz00009124>.

Předběžné tržní konzultace se zúčastnili 3 dodavatelé:

- **Anycare s.r.o., Kramolínská 955, Letňany, 199 00 Praha 9, IČO: 17131294;**
- **MEDDI hub a.s., Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 06230458;**
- **Medevio s.r.o., Thámová 289/13, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 09675400.**

Společnost uLékaře.cz, s.r.o., Českomoravská 2408/1a, Libeň, 19000 Praha 9, IČO: 05341051 podala žádost o účast v PTK, následně se z účasti v PTK omluvila.

Zadavatel se seznámil s tím, jaké odpovědi na otázky uvedli účastníci PTK ve svých vyjádřeních. Následně zaslal účastníkům pozvánky na osobní konzultaci.

V rámci osobní konzultace měli účastníci představit společnost, představit aplikaci a charakter služby jeho vizuální stránky, uživatelskou přívětivost systému, podat informace k servisní podpoře, ukázat, jak systém funguje, ukázat šifrování zdravotních dat pacientů; uvést možnosti budoucího získávání statistických údajů a výstupů a na závěr zodpovědět dotazy zadavatele, které se vztahovaly zejména k odpovědím, které dodavatel uvedl v předložené žádosti o účast.

Dále se zadavatel na další otázky doptával prostřednictvím e-mailu, a to:

1. Byla by Vaše společnost schopna, v rámci uvedené veřejné zakázky, zasílat automaticky praktickému lékaři (pediatrovi) lékařskou zprávu vystavenou v rámci poskytování online pohotovosti, a to do jeho datové schránky? Uvedené vyžaduje, jednak detekci praktického lékaře (pediatra) a jednak automatické zasílání lékařských zpráv do datových schránek praktických lékařů.
2. Pokud jste schopni automaticky zasílat lékařské zprávy do datové schránky praktického lékaře – viz otázka č. 1, jak (čím) byste nám, jako zadavateli veřejné zakázky, splnění uvedeného požadavku prokázali? – uveďte konkrétní podobu prokázání požadavku.
3. Dále se dotazuji, jak jste nám – jako zadavateli veřejné zakázky – schopni prokazatelně prokázat kolik klientů Vaši aplikaci používá (kolik jich je zaregistrováno)? Je toto možné prokázat v rámci Vašich uzavřených smluvních vztahů na obdobný typ služby? Tedy máte ve smlouvě zakotveno pro kolik osob (klientů) musí Vaše společnost být schopna uvedenou službu zajistit (pozn. Myšleno např. pokud máte uzavřenou smlouvu o zajištění online zdravotních služeb se zaměstnavatelem, zda se ve smlouvě uvádí, kolik má zaměstnavatel zaměstnanců)?
4. Dovoluji si Vás oslovit ještě s jedním dotazem, v návaznosti na proběhlou předběžnou tržní konzultaci k veřejné zakázce Karlovarského kraje: Zajištění poskytování distanční zdravotní pohotovostní služby v Karlovarském kraji.
5. K 1.1.2026 se v České republice plánuje zavedení novely nařízení eIDAS, známé jako eIDAS 2.0, které přinese zásadní modernizaci elektronické identifikace a služeb.
6. Splní Vámi nabízená služba (aplikace) podmínky uvedeného nařízení k uvedenému datu? Pokud ano, jaký to bude mít konkrétní vliv (přínos) na poskytování online pohotovosti v Karlovarském kraji. A jak byste splnění uvedeného nařízení mohli prokázat v rámci této veřejné zakázky.

V rámci předběžné tržní konzultace se tři dodavatelé shodli na schopnosti zajistit komplexní službu, která zahrnuje vlastní aplikaci, operátory a lékaře, přičemž někteří z nich využívají poddodavatele. Všichni

dodavatelé splňují důležité normy ISO, zejména ISO 27001, a někteří z nich také další specifické normy zaměřené na ochranu osobních údajů a bezpečnost ve zdravotnictví. Komunikace mezi pacientem a lékařem probíhá především v češtině, s možností dalších jazyků u některých dodavatelů. Délka reakce na hovor se liší, od 2 minut do 60 minut, v závislosti na dodavateli. Dodavatelé nabízejí různá řešení pro zpřístupnění statistických dat o pacientech a provedených konzultacích, přičemž je možné získat podrobné reporty. Co se týče financování, někteří preferují výkonnostní model s minimální měsíční paušální částkou, jiní upřednostňují paušální platby nebo platbu podle počtu hovorů. Všechny služby jsou připraveny k zahájení v relativně krátké době, od několika týdnů až po dva měsíce, a všechny garantují okamžité vystavení lékařských zpráv a e-receptů po konzultaci. Většina dodavatelů má dostatečný počet lékařů s odpovídajícími odbornostmi pro pokrytí veřejné zakázky a nabízí možnosti ověřování totožnosti pacientů a dostupnosti jejich pojištění.

5) Výsledek konzultace

Na základě poznatků získaných v rámci předběžné tržní konzultace zadavatel upravil a doplnil zadávací podmínky tak, aby co nejlépe reflektovaly potřeby plánované veřejné zakázky i aktuální možnosti trhu. Výstupy z PTK byly promítnuty zejména do následujících oblastí.

Zadavatel stanovil jednoznačný požadavek na zajištění komunikace mezi pacientem a lékařem v českém jazyce, a to v režimu 24/7. Současně definoval nutnost, aby služba byla dostupná prostřednictvím aplikace využitelné přímo z mobilního telefonu či počítače bez potřeby jakýchkoli speciálních zařízení. Komunikace musí být umožněna formou videohovoru, audio hovoru nebo chatu.

S ohledem na vysoké nároky na bezpečnost zpracování citlivých osobních údajů byly do hodnotících kritérií zakotveny požadavky na splnění norem ISO 27799, ISO 16363 a ISO 22301, na odesílání lékařských zpráv a dostupnost a informace o léčích,

V návaznosti na výstupy z PTK byly do zadávací dokumentace zapracovány také požadavky na maximální dobu spojení pacienta s lékařem, které se ale podstatně v rámci odpovědí lišily, proto se zadavatel rozhodl pro dobu do 30 minut s ohledem na to, aby prováděné činnosti bylo možné dodavateli obstarat a zároveň byli vstřícní k uživatelům. Stejným způsobem pak postupoval i s ohledem na určení doby uvedení systému do plného provozu nejpozději do 30 kalendářních dnů od účinnosti smlouvy, kde zejména jsou zde zohledněny důvody zadavatele, aby došlo k případnému bezproblémovému přechodu s ohledem na poskytování dané služby pro obyvatele Karlovarského kraje. Zadavatel současně stanovil vyhrazenou změnu závazku, umožňující úpravu ceny za zprostředkování služby v závislosti na růstu průměrné hrubé měsíční nominální mzdy tak, aby mohlo dojít k uzavření smlouvy na dobu neurčitou. Dále mu údaje uvedené v rámci konzultace napomohli se specifikací předmětu plnění a zadávacími podmínkami.

Součástí požadavků je rovněž povinnost dodavatele poskytovat pravidelné měsíční reporty o fungování a využívání služby.

Karlovy Vary, 19.02.2026

Mgr. Roman Bělohavý
vedoucí odboru právního