



UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI TŁUMACZA PJM ONLINE

w ramach projektu „Dostępność Plus dla AOS”

zawarta w dniu 2026 r. w Otwocku, w związku z realizacją Umowy o powierzenie grantu nr **UM.AOS.U-30564.2026-00/2201/2026/374**, pomiędzy:

Europejskim Centrum Zdrowia Otwock Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie (01-014), ul. Żytnia 16 lok. C, KRS 0000223222, NIP 5272455668, REGON 015880498, reprezentowanym przez Piotra Aleksandrowicza – Członka Zarządu, zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

[pełna nazwa, adres, KRS/CEIDG, NIP, REGON, reprezentacja Wykonawcy], zwanym dalej „Wykonawcą”,
łącznie zwanymi dalej „Stronami”.

§ 1. Przedmiot i czas trwania Umowy

- Wykonawca zapewni Zamawiającemu usługę zdalnego tłumaczenia w czasie rzeczywistym z języka polskiego na Polski Język Migowy (PJM) i z PJM na język polski, za pomocą połączenia wideo przez Internet.
- Usługa będzie dostępna dla pacjentów i innych osób korzystających z usług Zamawiającego:
 - na stanowisku lub stanowiskach w placówce przy ul. Borowej 14/18 w Otwocku;
 - bezpośrednio z poziomu strony internetowej www.ecz-otwock.pl, poprzez link, widget lub kod QR.
- Umowa obowiązuje przez 12 miesięcy od dnia uruchomienia usługi, potwierdzonego Protokołem uruchomienia.

§ 2. Zakres i standard usługi

- Wykonawca zapewni dostęp do tłumacza PJM w dni robocze od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach **7:00–17:00**.
- Liczba użytkowników, stanowisk, połączeń oraz czas trwania połączeń nie są limitowane w ramach jednej lokalizacji Zamawiającego.
- Połączenie będzie możliwe w aktualnych wersjach popularnych przeglądarek internetowych, bez instalowania dodatkowego oprogramowania. Wykonawca przekaze Zamawiającemu link, widget lub kod QR, instrukcję użytkownika oraz materiały do oznaczenia punktu dostępu.
- Wykonawca przeprowadzi test usługi i krótkie szkolenie online dla wskazanych pracowników Zamawiającego, trwające do 60 minut.
- Tłumaczenia będą wykonywane przez osoby posiadające kompetencje do tłumaczenia PJM, zobowiązane do zachowania poufności. Rozmowy nie mogą być nagrywane ani utrwalane.
- Wykonawca może rejestrować wyłącznie dane techniczne niezbędne do rozliczenia i zapewnienia jakości usługi, w szczególności datę, godzinę, czas trwania i status połączenia, bez treści rozmowy i bez danych o stanie zdrowia pacjenta.
- Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w godzinach działania usługi. Zgłoszenie awarii nastąpi na adres e-mail [e-mail wsparcia] lub pod numerem [telefon wsparcia]. Wykonawca podejmie obsługę zgłoszenia nie później niż w ciągu 2 godzin roboczych.

§ 3. Uruchomienie i współpraca Stron

- Wykonawca uruchomi usługę w terminie do **5 dni roboczych** od dnia otrzymania danych i materiałów niezbędnych do wdrożenia.
- Zamawiający zapewni urządzenie z kamerą, mikrofonem i głośnikiem, stabilne łącze internetowe, dostęp do strony internetowej lub kontakt z jej administratorem oraz wyznaczy osobę odpowiedzialną za wdrożenie.
- Wykonawca skonfiguruje dostęp, przeprowadzi połączenie testowe i przekaze instrukcję. Prawidłowe uruchomienie usługi potwierdzą Protokołem uruchomienia według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2.
- Ustalenia techniczne i organizacyjne, które nie zmieniają zakresu, ceny ani czasu obowiązywania Umowy, mogą być dokonywane pocztą elektroniczną przez osoby wskazane do kontaktu.

§ 4. Raportowanie i potwierdzenie wykonania

- Do 5. dnia roboczego każdego miesiąca Wykonawca przekaze Zamawiającemu krótki raport za miesiąc poprzedni, obejmujący liczbę i łączny czas połączeń, zgłoszone awarie oraz czas ich usunięcia. Raport nie może zawierać treści rozmów ani danych pacjentów.
- Zamawiający może zgłosić uwagi do raportu w terminie 5 dni roboczych. Brak uwag oznacza jego akceptację. Wykonawca poprawi uzasadnione niezgodności w terminie uzgodnionym ze Stronami, nie dłuższym niż 5 dni roboczych.
- Na zakończenie Umowy Wykonawca przekaze raport końcowy, a Strony podpiszą Protokół odbioru końcowego. Dokumenty te stanowią potwierdzenie wykonania usługi na potrzeby rozliczenia projektu.

§ 5. Wynagrodzenie i płatność

- Łączne wynagrodzenie ryczałtowe za 12 miesięcy świadczenia usługi wynosi: netto zł, VAT zł, brutto zł.



2. Wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty uruchomienia i świadczenia usługi, w tym dostęp do tłumaczy, nielimitowane połączenia, konfigurację, materiały wdrożeniowe, szkolenie, wsparcie techniczne i raportowanie. Bez pisemnej zgody Zamawiającego nie mogą powstać żadne opłaty dodatkowe.
3. Wynagrodzenie będzie płatne w 12 równych miesięcznych częściach, po zakończeniu danego miesiąca świadczenia usługi, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury. Pierwsza część obejmuje również uruchomienie usługi, o ile oferta Wykonawcy nie przewiduje odrębnej opłaty wskazanej w ust. 1.
4. Termin płatności wynosi 30 dni od dnia doręczenia prawidłowej faktury. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 6. Poufność, dane osobowe i bezpieczeństwo

1. Wykonawca oraz osoby realizujące tłumaczenia zachowają w poufności wszystkie informacje uzyskane podczas wykonywania Umowy, w szczególności informacje dotyczące pacjentów, stanu zdrowia, leczenia i organizacji Zamawiającego. Obowiązek ten nie wygasa po zakończeniu Umowy.
2. Wykonawca nie będzie nagrywał połączeń, sporządzał ich transkrypcji ani wykorzystywał treści rozmów do szkolenia systemów, celów reklamowych lub innych celów niezwiązanych z wykonaniem Umowy.
3. Jeżeli wykonanie Umowy będzie wymagało powierzenia przetwarzania danych osobowych, Strony przed rozpoczęciem takiego przetwarzania zawrą umowę powierzenia zgodną z art. 28 RODO.
4. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu incydent bezpieczeństwa lub naruszenie poufności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od jego stwierdzenia.

§ 7. Odpowiedzialność i kary umowne

1. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania tłumaczy, personelu i podwykonawców jak za własne działania.
2. Za niedostępność usługi trwającą ponad 2 kolejne godziny w godzinach jej działania, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, kara wynosi 2% miesięcznej części wynagrodzenia brutto za każdą rozpoczętą kolejną godzinę, maksymalnie 30% tej części.
3. Za odstąpienie od Umowy lub jej rozwiązanie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy Wykonawca zapłaci karę w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia brutto.
4. Kary mogą zostać potrącone z wynagrodzenia. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar.
5. Kary za niedostępność nie są naliczane, gdy przyczyną jest awaria urządzeń lub łącza Zamawiającego, brak zasilania po jego stronie, siła wyższa albo planowana przerwa techniczna uzgodniona co najmniej 2 dni robocze wcześniej.

§ 8. Rozwiązanie Umowy

1. Zamawiający może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Wykonawca naruszy poufność lub ochronę danych, trzykrotnie w miesiącu nie zapewni usługi przez ponad 2 godziny albo nie usunie istotnego naruszenia Umowy w ciągu 5 dni roboczych od wezwania.
2. W przypadku wcześniejszego zakończenia Umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie wyłącznie za prawidłowo wykonaną część usługi. Wykonawca niezwłocznie zablokuje dostęp i przekaże raport końcowy.

§ 9. Projekt, kontrola i dokumentacja

1. Usługa jest finansowana w ramach projektu „Dostępność Plus dla AOS”. Wykonawca będzie współpracował podczas kontroli Ministerstwa Zdrowia i innych uprawnionych instytucji.
2. Wykonawca udostępni dokumenty i wyjaśnienia potrzebne do rozliczenia projektu oraz przechowuje dokumentację przez okres wskazany przez Zamawiającego.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Nie dotyczy to danych kontaktowych i ustaleń operacyjnych, o których mowa w § 3 ust. 4.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
3. Spory będzie rozstrzygał sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Załącznikami są: nr 1 – oferta i opis przedmiotu zamówienia; nr 2 – Protokół uruchomienia i odbioru; nr 3 – umowa powierzenia danych, jeżeli będzie wymagana. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach albo podpisano elektronicznie.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....



PROTOKÓŁ URUCHOMIENIA / ODBIORU USŁUGI PJM ONLINE

Nazwa Wykonawcy	[uzupełnić]
Data uruchomienia / odbioru	[uzupełnić]
Okres usługi	od [data] do [data]
Godziny dostępności	pon.–pt., 7:00–17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych
Adres dostępu	[link / adres widgetu]
Osoby uczestniczące w teście	[uzupełnić]

Strony potwierdzają, że wykonano następujące czynności:

- ☐ uruchomiono dostęp do tłumacza PJM z urządzenia w placówce;
- ☐ uruchomiono link, widget lub kod QR na stronie internetowej;
- ☐ przeprowadzono próbne połączenie audio-wideo;
- ☐ przekazano instrukcję i dane kontaktowe do wsparcia;
- ☐ przeprowadzono krótkie szkolenie dla pracowników;
- ☐ potwierdzono brak nagrywania rozmów i zasady raportowania.

Wynik:

- ☐ usługa została uruchomiona i odebrana bez zastrzeżeń;
- ☐ usługa została odebrana z zastrzeżeniami wskazanymi poniżej;
- ☐ odmówiono odbioru z przyczyn wskazanych poniżej.

Uwagi i termin usunięcia niezgodności:

.....
.....
.....
.....

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....