

Standardy świadczenia usług realizowanych zdalnie z dnia 23.03.2020 r.

Z uwagi na konieczność pilnego wdrożenia doraźnych rozwiązań, pozwalających sektorowi usług rozwojowych zniwelować straty powodowane brakiem możliwości realizacji usług w formie stacjonarnej, Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej w porozumieniu z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości określa standardy świadczenia usług rozwojowych realizowanych zdalnie.

Wytyczne dotyczą zatem tych szkoleń, które z uwagi na zaistniałą sytuację nie mogą odbywać się stacjonarnie, natomiast ich przeprowadzenie możliwe jest zdalnie w czasie rzeczywistym. Świadczenie usług rozwojowych w formie e-learningu odbywa się zgodnie z dotychczasowymi zasadami. https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/images/do_pobrania/Regulamin_01_10_2019/karta_uslugi_e_learning.pdf

Podmiot nie stosujący się do poniższych zasad podlega wykreśleniu z rejestru na podstawie art. 6a ust 3 pkt 7 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2019 r. poz. 310, z późn. zm.)

1. Umożliwia się przekształcenie **usług rozwojowych opublikowanych w Bazie Usług Rozwojowych w formie usług stacjonarnych na usługi realizowane zdalnie, w czasie rzeczywistym**. Wyjątkiem są te usługi, bądź części usług, które zawierają zajęcia praktyczne, niemożliwe do przeprowadzenia metodami zdalnymi. Materiałami pomocniczymi mogą być narzędzia asynchroniczne w formie materiałów dydaktycznych, e-podręczników, dokumentów, materiałów VOD.
2. Usługi realizowane zdalnie w czasie rzeczywistym, to usługi odbywające się z wykorzystaniem połączeń on-line w taki sposób, że trener prowadzi usługę w czasie rzeczywistym, w formie umożliwiającej przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie usługi. Liczba uczestników szkolenia (do 15 osób) winna umożliwić wszystkim interaktywną swobodę udziału we wszystkich przewidzianych elementach zajęć (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, testy, ankiety, współdzielenie ekranu itp.). Materiały dydaktyczne mogą przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie, materiałów VOD, itp.
3. Dla spełnienia warunków kwalifikowalności kosztów usługi prowadzonej metodami zdalnego dostępu niezbędne jest spełnienie następujących warunków:
 - a) Usługodawca powinien zapewnić rozwiązania techniczne umożliwiające Uczestnikom w pełni zrealizować zakładany program usługi. Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze muszą zostać obligatoryjnie określone w Karcie Usługi:
 - l) W „Szczegółowych informacjach o usłudze” organizator usługi jest zobowiązany wskazać:
 - 1) platformę /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa,
 - 2) minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji,

- 3) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik,
 - 4) niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów,
 - 5) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line.
- b) W przypadku, gdy usługa jest przekształcana z formy stacjonarnej na zdalną (tzn. usługa była opublikowana w BUR jako stacjonarna) **Usługodawca ma obowiązek uzyskania akceptacji zmiany formy usługi od wszystkich Uczestników**. Fakt uzyskania akceptacji winien być udokumentowany np. w postaci zarchiwizowanej korespondencji mailowej.
- c) **W przypadku zmiany formy usługi ze stacjonarnej na zdalną Operator Regionalny tylko w uzasadnionych przypadkach może wyrazić sprzeciw dla zmiany formy realizacji takiej usługi i udziału w niej przez uczestnika.**
- d) **Uczestnik musi dokonać zapisu na usługę co najmniej 4 dni przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru ID wsparcia.** Wszystkie zapisy bez ID wsparcia muszą być zweryfikowane przez Usługodawcę przed rozpoczęciem realizacji usługi, celem potwierdzenia czy Uczestnik nie zapomniał o podaniu numer ID wsparcia. Usługodawca może uzyskać takie potwierdzenie od Uczestnika mailowo lub telefonicznie.
- e) Lista Uczestników musi być zamknięta przez Usługodawcę najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi.
- f) Operator na podstawie użytego ID wsparcia zwraca się do Usługodawcy z prośbą o przekazanie mu danych dostępowych do danej usługi. Usługodawca ma obowiązek przekazać dane dostępowe Operatorowi **niezwłocznie, najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem usługi**. Dostęp do usługi ze strony Operatora nie może wymagać żadnych dodatkowych uwierzytelnień.
- Całość usługi rozwojowej realizowanej zdalnie musi być rejestrowana/nagrywana, a Uczestnicy po jej zakończeniu muszą mieć zapewniony dostęp do utrwalonej usługi, przez co uzyskują możliwość utrwalania efektów uczenia. W związku z koniecznością rejestracji Usługodawca musi **poinformować uczestników o nagrywaniu usługi tylko na potrzeby monitoringu, kontroli**. Wizerunek **w celu potwierdzenia kwalifikowalności** może być przetwarzany w programowych zbiorach danych osobowych poszczególnych Programów Operacyjnych.
- Udostępnienie nagrania do celów utrwalania efektów uczenia się, **wymaga pozyskania przez Usługodawcę usługi zgody od Uczestnika na wykorzystanie nagrania do takiego celu**.
- Nagranie musi być oznaczone dokładnym czasem przeprowadzenia usługi, musi być udostępnione w formacie umożliwiającym jego odtworzenie za pomocą ogólnie dostępnego, darmowego oprogramowania zgodnego ze standardem MPEG-4, przy wykorzystaniu takich formatów jak np. mp4. Dopuszczalna jest konwersja pierwotnego nagrania do ww. formatu. W przypadku braku możliwości

odtworzenia nagrania za pomocą ogólnie dostępnego, darmowego oprogramowania, Usługodawca usługi zobowiązany jest do dostarczenia wraz z nagraniem oprogramowania koniecznego do jego odtworzenia. Dostęp do wersji offline dla Uczestników i Operatora musi być zapewniony przez okres **minimum 6 miesięcy** od zakończenia usługi.

- g) W przypadku usług doradczych dopuszcza się możliwość korzystania z komunikatorów dostępnych rynkowo, umożliwiających kontakt face to face przy zapewnieniu rozwiązań umożliwiających monitoring realizowanej usługi. W przypadku kiedy nie ma możliwości nagrywania usług doradczych (np. z powodu tajemnicy przedsiębiorstwa), obowiązkowym dokumentem potwierdzającym realizację usługi zdalnej jest wypełniony i potwierdzony przez doradcę i przedsiębiorcę formularz wykonania usługi doradczej zawierający co najmniej:
- Dane Uczestnika doradztwa
 - Dane doradcy
 - Termin doradztwa, uwzględniający zakres godzinowy
 - Szczegółowy zakres doradztwa
 - Wypracowane w wyniku doradztwa dokumenty (jeżeli dotyczy)
 - Rekomendacje/wytyczne/zalecenia dotyczące dalszych kroków, które powinien podjąć odbiorca doradztwa (jeżeli dotyczy)
 - Podpisy potwierdzające odbiór doradztwa
- h) Usługodawca musi zapewnić sporządzenie **wygenerowanego z systemu potwierdzenia obecności uczestników usługi**. Dokument należy przekazać każdemu Uczestnikowi po zakończeniu usługi. Jeżeli nie jest to możliwe, dopuszcza się, przy rozliczeniu z Operatorem dołączenie odręcznie podpisanego oświadczenie o wzięciu udziału w usłudze.
- i) Usługodawca ma obowiązek, na żądanie Uczestnika usługi lub Operatora, przekazać kalkulację kosztów usługi. Odmowa przekazania kalkulacji może skutkować uznaniem przez Operatora kosztów usługi za niekwalifikowalne.
- j) Usługodawca po zakończeniu usługi ma obowiązek wystawić i przekazać Uczestnikowi dokument księgowy oraz zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze, zgodnie z zapisami § 13 ust 1 pkt 2 i 3 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w *sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe* (Dz.U. z 2017 r. poz. 1678). Dokumenty te mogą mieć formę elektroniczną.

4. Monitoring usług zdalnych (zalecenia).

Usługodawca jest zobowiązany do umożliwienia Operatorom Regionalnym prowadzenia monitoringu usług zdalnych poprzez udzielenie im na żądanie dostępu do usługi. Zaleca się Operatorom Regionalnym prowadzenie intensywnych działań kontrolnych w postaci monitorowania wszystkich usług zdalnych. Osoba monitorująca powinna w ciągu trwania usługi kilkakrotnie logować się i dokumentować to w postaci zrzutów z ekranu, aby potwierdzić czy przekazywane treści są zgodne z tematem usługi oraz stwierdzić obecność osób zapisanych na usługę.

Zaproponowane w niniejszym piśmie rozwiązania są możliwe do natychmiastowego zastosowania, a szczegółowe informacje wdrożeniowe będą pojawiały się na portalu BUR i będą aktualizowane w razie konieczności, w szczególności w zakresie *Instrukcji wypełniania Karty Usługi*. W celu zapewnienia oczekiwanego poziomu jakości usług publikowanych w BUR dopuszcza się jednak możliwość dokonywania modyfikacji sformułowanych powyżej zasad zarówno na obecnym etapie, ale także po ich upublicznieniu, w odpowiedzi na reakcję rynku szkoleniowego, której nie jesteśmy w stanie przewidzieć.

Załącznik: Instrukcja wypełniania Karty Usługi świadczonej zdalnie