

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. Ograniczenie dotyczące liczby uczestników nie dotyczy studiów podyplomowych (niezależnie od terminu ich rozpoczęcia) oraz usług będących w trakcie realizacji w dniu publikacji Wytycznych tj. 23.03.2020 r. Możliwe jest również odstępstwo od tej zasady dla usług, które jeszcze się nie rozpoczęły ale do 23.03.202 r. zostały już podpisane z Operatorami umowy na ich realizację w grupach liczących więcej niż 15 osób.
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) **W przypadku, gdy usługa jest przekształcana z formy stacjonarnej na zdalną (tzn. usługa była opublikowana w BUR jako stacjonarna) należy obowiązkowo w Karcie Usługi, w polu *Sposób finansowania*, dodać informację „usługa prowadzona w formie zdalnej”. W przypadku publikacji nowej Karty Usługi należy, w polu *Sposób finansowania*, wybrać „usługa prowadzona w formie zdalnej” oraz co najmniej jedną z pozostałych opcji „wsparcie dla osób indywidualnych” lub „wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników lub osób indywidualnych”**
- e) **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.
- f) Lista Uczestników musi być zamknięta przez Usługodawcę najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi.
- g) 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 dostępne Operatorowi **niezwłocznie, najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem usługi**. Dostęp do usługi ze strony Operatora nie może wymagać żadnych dodatkowych uwierzytelnień.

W przypadku zdalnych usług szkoleniowych (szkolenie, studia podyplomowe, egzamin, usługa o charakterze zawodowym) usługa musi być rejestrowana/nagrywana. Nie ma obowiązku rejestrowania/nagrywania wizerunku uczestników (wideo), niemniej jeśli szkolenie ma formę szkolenia zdalnego, na nagraniu powinien być widoczny trener, a Usługodawca powinien zadbać o odpowiednie udokumentowanie obecności wszystkich uczestników na szkoleniu (np. poprzez monitorowanie czasu zalogowania do platformy i wygenerowanie z systemu raportu na temat obecności/aktywności uczestników, czy też zebranie od uczestników potwierdzeń przekazanych mailem, że uczestniczyli w szkoleniu. Na tej podstawie powinna zostać sporządzona lista obecności na szkoleniu).

Usługodawca musi zapewnić uzyskanie wszystkich niezbędnych zgód umożliwiających rejestrowanie/nagrywanie usługi. Nagrywanie usługi i udostępnianie nagrania do celów kontroli/audytu nie wymaga zgody trenera - jest obligatoryjne. Jeżeli trener nie wyrazi na to zgody, wówczas usługa nie może się odbyć. Udostępnienie nagrania do celów utrwalania efektów uczenia się jest opcjonalne i wymaga pozyskania przez Usługodawcę zgody od trenera na wykorzystanie nagrania do takiego celu.

Realizacja formy zdalnej nie zwalnia Usługodawcy z obowiązków związanych z badaniem efektywności wsparcia, w tym pomiaru kompetencji nabytych na szkoleniu.

h) W przypadku zdalnych usług doradczych (coaching, mentoring, doradztwo) obowiązkowym dokumentem potwierdzającym realizację usługi jest 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)

Formularz wykonania usługi doradczej przygotowuje doradca, a następnie podpisuje go i przesyła mailem do Uczestnika doradztwa, który po zapoznaniu się z nim przekazuje go mailem do Operatora wraz z oświadczeniem, że potwierdza wykonanie usługi w zakresie wskazanym w formularzu.

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