

Zasady realizacji form wsparcia w trybie zdalnym w czasie rzeczywistym dla Usługodawców projektów w ramach POWER na lata 2014-2020, w okresie trwającego zagrożenia epidemiologicznego.

Poniższe uregulowania mają zastosowanie do projektów, które przez zaistniałą sytuację przerwały/zawiesiły realizację wsparcia, w których możliwe jest kontynuowanie dalszych działań projektowych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym oraz nowych form wsparcia w formie zdalnej w czasie rzeczywistym. Dostosowanie usług stacjonarnych do form zdalnych w czasie rzeczywistym nie może wpłynąć negatywnie na osiągnięcie określonego dla danej usługi celu. Nie wszystkie rodzaje usług są możliwe do realizacji w systemie zdalnym.

Uregulowania dotyczą następujących usług: kursów, szkoleń i studiów podyplomowych.

1. Dopuszcza się, żeby rozpoczęte w trybie stacjonarnym formy wsparcia zostały dokończone w trybie zdalnym w czasie rzeczywistym. Dopuszcza się również uruchamianie nowych form wsparcia w projektach, tak aby zminimalizować opóźnienia wynikające z zaistniałej sytuacji związanej z epidemią koronawirusa,
 - 1) Umożliwia się przekształcenie realizowanego w projekcie wsparcia 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 w czasie rzeczywistym. Przekształcenie usług stacjonarnych w formy zdalne w czasie rzeczywistym nie wymaga aneksowania zawartych umów. Konieczne jest jednak porozumienie się stron i zaakceptowanie nowych warunków np. w formie mailowej.
 - 2) **Usługi realizowane zdalnie w czasie rzeczywistym**, to usługi odbywające się z wykorzystaniem połączeń on-line w taki sposób, że prowadzący (np. trener/lektor/wykładowca) prowadzi usługę w czasie rzeczywistym zgodnie z obowiązującymi Standardami usług w danym konkursie. Zajęcia muszą odbywać się w czasie rzeczywistym zgodnym z harmonogramem w BUR (np. z wykorzystaniem platformy umożliwiającej telekonferencję z możliwością rejestracji zajęć i komunikacji trenera/lektora z uczestnikami w tym samym czasie) prowadzone przez trenera ujętego w karcie usługi BUR.
 - 3) Uzupelnieniem realizacji usług zdalnych w czasie rzeczywistym mogą być inne formy kontaktu z uczestnikami takie jak np. mail, czat, komunikatory internetowe, które będą służyły lepszej komunikacji i będą wspierały realizację usług zdalnych w czasie rzeczywistym.
 - 4) Liczba uczestników w grupowej formie wsparcia powinna 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.

- 5) Jeżeli są uczestnicy, którzy nie mogą uczestniczyć w usługach przekształconych na usługi zdalne w czasie rzeczywistym (np. z powodów technicznych) muszą otrzymać inną propozycję dokończenia szkolenia w terminie późniejszym. Z zastrzeżeniem, iż usługa musi się zakończyć nie później niż 31.12.2022.
- 6) Dla spełnienia warunków kwalifikowalności kosztów poszczególnych form wsparcia prowadzonych metodami zdalnego dostępu niezbędne jest spełnienie następujących warunków:
- a) Wykonawca usług zdalnych w czasie rzeczywistym powinien zapewnić rozwiązania techniczne umożliwiające uczestnikom w pełni zrealizować zakładany program usługi. Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze muszą zostać obligatoryjnie określone przez organizatora i zaakceptowane przez uczestnika np. w formie mailowej. Usługodawca musi mieć pewność, że uczestnik potrafi pracować w takiej formule, nie ma ograniczeń zdrowotnych, technicznych i sprzętowych. Organizator usługi jest zobowiązany wskazać:
- platformę /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa,
 - minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji,
 - minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować uczestnik,
 - niezbędne oprogramowanie umożliwiające uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów,
 - okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line.
- b) W przypadku, gdy usługa jest przekształcana z formy stacjonarnej na zdalną w czasie rzeczywistym w trakcie jej trwania, Usługodawca ma obowiązek uzyskania akceptacji zmiany formy usługi od wszystkich uczestników. Fakt uzyskania akceptacji musi zostać udokumentowany np. w postaci zarchiwizowanej korespondencji mailowej.
- c) Wszystkie usługi realizowane zdalnie w czasie rzeczywistym powinny być nagrywane/rejestrowane, a ich zapis przechowywany w celach kontrolnych. Nie ma obowiązku rejestrowania/nagrywania wizerunku uczestników (wideo) - na nagraniu powinien być widoczny trener, a Usługodawca powinien zadbać o odpowiednie udokumentowanie obecności wszystkich uczestników na usłudze (np. poprzez monitorowanie czasu zalogowania do platformy i wygenerowanie z systemu raportu na temat obecności/aktywności uczestników, czy też zebranie od uczestników potwierżeń przekazanych mailem, że uczestniczyli w szkoleniu. Na tej podstawie powinna zostać sporządzona lista obecności w danej usłudze. Dostęp do wersji offline musi być zapewniony przez okres minimum 6 miesięcy od zakończenia usługi. W uzasadnionych przypadkach, po wykazaniu przeszkód technologicznych, dopuszcza się inny sposób dokumentowania prowadzenia zajęć niż nagrywanie, polegający na wykonaniu 2 zdjęć (zrzutów z ekranów pulpitu trenera na początku i na końcu zajęć z widoczną datą i godziną) z każdych realizowanych w trybie zdalnym usług. Zrzuty te powinny być

przechowywane przez Usługodawcę, a w razie kontroli przekazane do Instytucji Pośredniczącej;

- d) W związku z koniecznością rejestracji usług obligatoryjnie należy poinformować uczestników o nagrywaniu usługi ze wskazaniem wykorzystania nagrania tylko na potrzeby monitoringu, kontroli.
- e) Usługodawca musi zapewnić uzyskanie wszystkich niezbędnych zgód umożliwiających rejestrowanie/nagrywanie usługi. Nagrywanie usługi i udostępnianie nagrania do celów kontroli/monitoringu nie wymaga zgody prowadzącego - jest obligatoryjne. Jeżeli prowadzący nie wyrazi na to zgody, wówczas usługa nie może się odbyć.

2. Usługodawca zobowiązany jest do dostosowania procedur i opracowania szczegółowych zasad realizacji usług w formie zdalnej w czasie rzeczywistym w oparciu o niniejsze zasady.

- 1. Przy realizacji wsparcia należy pamiętać o zachowaniu jakości wsparcia i realizacji zaplanowanych celów określonych dla danej usługi.
- 2. Decyzję o realizacji usługi w formie zdalnej w czasie rzeczywistym należy poprzedzić analizą. Analizę, uzasadnienie i decyzję o realizacji usługi w formie zdalnej należy udokumentować.
- 3. Ważnym elementem jest zapewnienie odpowiednich umiejętności osób świadczących usługi zdalne w czasie rzeczywistym tj:
 - Umiejętności korzystania z komunikatorów internetowych audio-video oraz aplikacji umożliwiającej skanowanie dokumentów (np. Tiny Scanner).
 - Osoba realizująca usługę zdalną w czasie rzeczywistym zobowiązana jest przejść szkolenie (przygotowanie przez pracodawcę) aby spełnić wymagania dotyczące realizacji usługi on-line.
 - Umiejętności sprawnego posługiwania się komunikatorami jest podstawą do właściwego przeprowadzenia usługi.
- 4. Świadcząc usługi szkoleniowe należy uwzględnić warunki techniczne i lokalowe prowadzonych usług zdalnych w czasie rzeczywistym.
- 5. Wymagania dotyczące warunków technicznych i lokalowych należy określić również w stosunku do uczestników projektu, którym świadczone będą usługi w formie zdalnej np:
 - komputer z min. oprogramowaniem wymaganym do używania komunikatora, dostęp do internetu z przepustowością umożliwiającą prowadzenie rozmowy audi-video
 - zainstalowany komunikator audio-video,
 - możliwość uczestniczenia w szkoleniu,
- 6. Obowiązkiem Usługodawcy jest identyfikacja sytuacji niecodziennych, zagrażających poprawnej realizacji usługi oraz tworzenie środków zaradczych.
- 7. Należy umożliwić uczestnikowi możliwość przetestowania usługi w nowych warunkach, na przykład darmową lekcję, po której uczestnik będzie mógł podjąć świadomą decyzję, czy chce w takiej formule uczestniczyć w usłudze.

8. W procedurach dotyczących usług zdalnych w czasie rzeczywistym należy zwrócić uwagę na kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych, przyjmowaniem od uczestnika oświadczenia o przetwarzaniu danych osobowych (dla nowych uczestników), z informacją o konieczności przekazania do IP dostępu do nagrań. Dopuszcza się w okresie zagrożenia epidemiologicznego zbieranie dokumentów w postaci skanów przekazywanych drogą elektroniczną i uzupełnienie oryginałów po okresie zagrożenia.
9. Uczestnicy biorący udział w usługach zdalnych muszą być poinformowani o możliwości monitorowania realizowanego wsparcia w sposób zdalny. Monitoring jest stwierdzeniem faktu odbywania się usługi lub nie zgodnie z harmonogramem przez właściwe osoby – co będzie weryfikowane przez dokumenty tożsamości widoczne na wizji. Monitoring może zakładać zadanie krótkich pytań związanych z realizacją usługi.

3. Podsumowanie

Zasady zostały opracowane z wykorzystaniem zaleceń Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej w porozumieniu z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości w których określono standardy świadczenia usług rozwojowych realizowanych zdalnie w czasie rzeczywistym. W opracowanym materiale wykorzystano również materiały opracowane w WUP w Krakowie na potrzeby realizacji wsparcia usług zdalnych w czasie rzeczywistym w projekcie Kierunek Kariera, w tym materiał dotyczący standardów jakości. Zasady dotyczą tych usług, które z uwagi na zaistniałą sytuację nie mogą odbywać się stacjonarnie a ich zrealizowanie jest możliwe w trybie zdalnym, w czasie rzeczywistym.

Zasady mogą być rozwijane w miarę tworzenia nowych rozwiązań i powstawania nowych możliwości realizacji projektów w zmieniających się okolicznościach.