

## ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SZKOLENIOWO - ROZWOJOWYCH W FORMIE ZDALNEJ PRZEZ COMPETENCE – TRAINING & COACHING

Zasady obowiązują od 10.01.2022 i stanowią załącznik do regulaminu świadczenia usług szkoleniowych

### Ogólne zasady świadczenia przez Realizatora usług rozwojowych w formie zdalnej

1. Realizator świadczy usługi szkoleniowe i inne usługi rozwojowe w formie:
  - stacjonarnej;
  - zdalnej;
  - mieszanej (stacjonarnej i zdalnej);
2. Realizator posiada bardzo duże doświadczenie w realizacji szkoleń zdalnych. W okresie pandemii Covid – 19 Realizator przeprowadził szkolenia zdalne z MS Teams dla ponad 1900 pracowników szkół i przedszkoli. Referencje z przeprowadzonych szkoleń dostępne są na stronie www Realizatora związaną z edukacją zdalną - <https://lekcjeonline.edu.pl/>. Realizator w swojej ofercie posiada nie tylko szkolenia komputerowe realizowane w formie zdalnej, ale również szkolenia marketingowe, prawnicze, księgowo podatkowe. Realizator dysponuje kadrą trenerską posiadającą doświadczenie w realizacji usług w formie zdalnej i pracowników mających bogate doświadczenie w udzielaniu wsparcia technicznego przy realizacji szkoleń zdalnych.
3. Realizator świadczy usługi w formie zdalnej wyłącznie w formie szkoleń/kursów prowadzonych **w czasie rzeczywistym z udziałem trenerem „na żywo”**.
4. Z uwagi to, że usługi w formie zdalnej Realizator realizuje wyłącznie w sposób określony powyżej przyjmuje się następujące definicje form realizacji usług rozwojowych:
  - **Szkolenie stacjonarne:** tradycyjna forma szkolenia, oparta na bezpośrednim uczestnictwie uczestników w zajęciach, w sali szkoleniowej w określonych terminach
  - **Szkolenie zdalne:** forma szkolenia realizowana na odległość za pomocą połączenia internetowego, z wykorzystaniem urządzeń takich jak komputer, laptop, tablet, smartfon oraz realizowana w czasie rzeczywistym, z trenerem na żywo za pomocą programów do wideokonferencji.
  - **Szkolenie realizowane w formie mieszanej** – część szkolenia jest realizowana w formie stacjonarnej, a pozostała część w formie zdalnej.
5. Wybór formy świadczenia usługi należy do Klienta, przy czym Realizator nie prowadzi następujących szkoleń w formie zdalnej ani mieszanej: szkolenia kulinarne/cukiernicze, szkolenia barmańskie, szkolenia barystyczne, szkolenia kelnerskie, szkolenia sommerielskie, florystyczne i innych szkoleń pokrewnych do szkoleń ww. wymienionych.
6. Do kategorii szkoleń, które mogą być realizowane w formie zdalnej należą wszystkie szkolenia podczas realizacji których wykorzystuje się programy, aplikacje internetowe (np. szkolenia z MS Excel, szkolenia z obsługi mediów społecznościowych, obsługi programów graficznych, etc.) jak również szkolenia, w których nie jest wymagana szczególna interakcja uczestników szkolenia (szkolenia księgowo, podatkowe, prawne, marketingowe, cyfrowe). Szkolenia z innych kategorii mogą być również realizowane w formie zdalnej gdy wykorzystane zostaną adekwatne do tematyki i celów szkolenia metody szkoleniowe.
7. Realizację szkoleń w formule zdalnej zaleca się w szczególności w sytuacjach epidemiologicznych, np. Covid-19 lub w przypadku zespołów rozproszonych, pracowników Klienta świadczących pracę zdalną.
8. Realizator dopuszcza możliwość realizacji **szkoleń w formule hybrydowej** – szkolenie stacjonarne z trenerem i częścią uczestników na sali szkoleniowej oraz częścią uczestników uczestniczących w szkoleniu zdalnie. W przypadku szkoleń realizowanych za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych Klient powinien uzyskać zgodę na taką formę realizacji usługi u Operatora/instytucji z którą zawarł umowę na współfinansowanie szkoleń. Analogiczne postępowanie Klient powinien przeprowadzić w przypadku usług finansowanych z innych środków publicznych (np. środków KFS).
9. W myśl definicji z Rozporządzenia Rady UE nr 282/2011 usługi zdalne świadczone przez Realizatora nie należą do usług świadczonych drogą elektroniczną. Zgodnie z ww. definicją do usług świadczonych drogą

elektroniczną należą usługi świadczone za pomocą Internetu lub sieci elektronicznej, których świadczenie – ze względu na ich charakter – jest zasadniczo zautomatyzowane i wymaga minimalnego udziału człowieka, a ich wykonanie bez wykorzystania technologii informacyjnej jest niemożliwe. W przypadku realizacji szkoleń zdalnych przez Realizatora udział trenera i jego obecność w rzeczywistym trwaniu czasie szkolenia jest nieodzowna. Do tego konieczne jest zapewnienie należytej obsługi i wsparcia technicznego dla uczestników szkolenia. Zatem usługi świadczone przez Realizatora nie są w żadnym stopniu zautomatyzowane i tym samym nie spełniają definicji usług świadczonych drogą elektroniczną.

10. Realizator zapewnia oprogramowanie do prowadzenia szkoleń w formie zdalnej (wideokonferencji) – ZOOM lub MS Teams. Realizator dysponuje licencjami komercyjnymi w przypadku obu programów. Klient w trakcie realizacji szkoleń może korzystać z oprogramowania zapewnionego przez Realizatora lub własnego oprogramowania z zastrzeżeniem, iż oprogramowanie to zapewnia bezpieczeństwo i poufność danych, w szczególności posiada stosowane zabezpieczenia przed dostępem do wideokonferencji osób nieuprawnionych, atakami cybernetycznymi, kradzieżą danych z systemu i ich nielegalnym wykorzystaniu.
11. W przypadku korzystania z oprogramowania Realizatora Klient ma możliwość wyboru jednego z dwóch programu do wideokonferencji:

- oprogramowanie Zoom;
- oprogramowanie MS Teams.

Realizator jest zobowiązany do realizacji usług z wykorzystaniem programu wybranego przez Klienta.

12. W przypadku szkoleń otwartych oprogramowanie przy pomocy którego będzie realizowane szkolenie zdalne określa Realizator usługi i informuje o nim uczestników szkolenia w formie emailowej.
13. Oprogramowanie do wideokonferencji stosowane przez Realizatora spełnia zasady ustawy o dostępności cyfrowej, stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
14. Oba programy do wideokonferencji stosowane przez Realizatora – Zoom i MS Teams umożliwiają uczestniczenie w szkoleniu/wideokonferencji zarówno na urządzeniach stacjonarnych (komputery stacjonarne) jak i na urządzeniach mobilnych (smartphone). Oba programy mogą używane poprzez przeglądarkę internetową albo pobraną aplikację. W przypadku obu programów zastosowanie są rozwiązania chroniące przed „wejściem” na spotkanie szkoleniowe osoby nieuprawnionych, podszycie się pod inne osoby jak również kradzież danych z systemu.
15. Oba programy stosowane przez Realizatora są powszechnie znanymi i stosowanymi rozwiązaniami technologicznymi do prowadzenia wideokonferencji i szkoleń zdalnych. Realizator korzysta z nich na podstawie zakupionych licencji do użytku komercyjnego. Oba rozwiązania zapewniają takie funkcjonalności jak: rozmowy audio i wideo, czat – kanał do komunikacji pisemnej, możliwość prezentowania treści (np. prezentacji multimedialnych) i innych materiałów multimedialnych (np. filmy), udostępniania ekranów, stworzenie wirtualnych pokoi (odrębnych wirtualnych sal szkoleniowych). Obsługa obu programów jest prosta, intuicyjna.
16. Realizator nie zapewnia uczestnikom szkoleń zdalnych sprzętu ani łączy internetowych, niezbędnych do uczestniczenia w usłudze zdalnej. W przypadku szkoleń zamkniętych (realizowanych dla pracowników jednego podmiotu) Klient zobowiązuje się zapewnić uczestnikom szkolenia sprzęt z legalnym oprogramowaniem niezbędnym do uczestnictwa w danym szkoleniu oraz łączy internetowe. W przypadku szkoleń otwartych każdy uczestnik zobowiązany jest zapewnienia sobie sprzętu z legalnym oprogramowaniem we własnym zakresie. Tylko w wyjątkowych sytuacjach Realizator zapewnia sprzęt z niezbędnym oprogramowaniem i łączy internetowe dla uczestników kształcenia, co uregulowane jest w indywidualnych ustaleniach z Klientem/uczestnikiem szkolenia.
17. W związku z tym, iż Realizator nie zapewnia sprzętu z oprogramowaniem nie ponosi odpowiedzialności za problemy lub ograniczenia techniczne Klienta/uczestnika szkolenia, które uniemożliwiają korzystanie z szkolenia zdalnego.
18. Kwestie przetwarzania i ochrony danych osobowych uczestników szkoleń zamkniętych, w tym wizerunku (w przypadku udostępnienia wizerunku przez kamerę w trakcie wideokonferencji) regulują zapisy zawartych umów z Klientem.
19. W przypadku szkoleń otwartych kwestie przetwarzania i ochrony danych osobowych uczestników szkoleń (w przypadku udostępnienia wizerunku przez kamerę w trakcie wideokonferencji) regulują odrębne

- dokumenty przekazywane każdemu uczestnikowi szkolenia zdalnego lub umowy zwarte z instytucjami współfinansującymi dane szkolenie (dotyczy usług rozwojowych świadczonych w ramach projektów EFS).
20. Realizator przy przetwarzaniu danych osobowych jest zobowiązany do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych zgodnie z RODO.

#### **Model realizacji usług szkoleniowych i innych usług rozwojowych w formie zdalnej**

21. Z uwagi na to, że Realizator świadczy usługi w formie zdalnej wyłącznie w czasie rzeczywistym z trenerem na żywo, szkolenia realizowane są podobnie jak usługi stacjonarne w oparciu o autorski model rozwoju - *Diagnoza – Rozwój – Wsparcie*, opisany na stronie internetowej Realizatora. Przyjęty model zakłada trzy etapy:
- etap **diagnozy potrzeb** i oczekiwań klienta oraz **projektowania usługi** - przygotowania na podstawie analizy potrzeb celów kształcenia, programów oraz metod realizacji usług rozwojowych;
  - etap **realizacji usługi** zgodnie z przyjętymi celami, programem i metodami, z założeniem, że część praktyczna szkolenia będzie trwała min. 80% całkowitego czasu szkolenia;
  - **etap ewaluacji usługi** i wsparcia uczestników w rozwoju po zakończeniu usługi poprzez rekomendacje działań dotyczących sposobów utrwalenia efektów uczenia oraz ich transferu do pracy zawodowej uczestników szkolenia.
22. Przyjęty przez Realizatora model sprawdza się zarówno w szkoleniach stacjonarnych jak i zdalnych. W przypadku realizacji szkoleń zdalnych z uwagi na brak możliwości bezpośredniej interakcji „face to face” uczestników szkolenia i trenera szczególny nacisk kładzie się na dobór aktywnych metod szkoleniowych. W warunkach zdalnego uczenia utrudnione jest przeprowadzenie ćwiczeń i symulacji grupowych, utrudniona jest również walidacja efektów uczenia. Sporym wyzwaniem przy realizacji szkoleń zdalnych jest utrzymanie uwagi uczestników szkolenia i ich zaangażowania „za komputera/telefonu.”

#### **Z uwagi na występujące ograniczenia Realizator wprowadził następujące rozwiązania, obowiązujące przy realizacji szkoleń w formie zdalnej:**

- a) analiza spełniania przez klienta **wymogów technicznych** niezbędnych do realizacji usług zdalnych, posiadania sprzętu do realizacji usług zdalnych, analiza poziomu umiejętności komputerowych uczestników szkoleń, znajomość i umiejętności obsługi **platform do wideokonferencji** (Ms Teams lub Zoom);
- b) możliwość przeprowadzenia na życzenie klienta **testów urządzeń technicznych, łącza internetowego** wraz z krótkim instruktażem obsługi programu do wideokonferencji przed szkoleniem;
- c) **zapewnienie wsparcia technicznego** dla uczestników szkolenia na 15 minut przed jego rozpoczęciem (pomoc w dołączaniu do spotkania, testowanie odbioru audio i wideo) i w trakcie szkolenia (pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych w trakcie szkolenia).
- d) **materiały do ćwiczeń i zadań** przesyłane są przed realizacją szkolenia lub w jego trakcie na adresy emailowe uczestników lub udostępniane na czacie spotkania szkoleniowego (pliki do pobrania);
- e) część teoretyczna szkolenia prowadzona jest w oparciu o **prezentację multimedialną**, w trakcie szkolenia powinny być prezentowane inne materiały aktywizujące uczestników, np. materiały graficzne, filmy, o ile specyfika szkolenia uzasadnia na ich wykorzystanie;
- f) wykorzystanie **wirtualnych pomocy dydaktycznych**, np. **wirtualnych tablic** do rysowania lub pisania zamiast flipchartów i tablic suchościeralnych stosowanych w szkoleniach stacjonarnych;
- g) realizacja **zadań w parach lub podgrupach** poprzez stworzenie oddzielnych wirtualnych pokoi do pracy (jeżeli specyfika szkolenia wymaga zadań grupowych);
- h) stosowanie **metod i narzędzi aktywizujących uczestników** szkolenia – np. dyskusje w grupie, ankiety, quizy, konkursy, konwersacja na czacie, reakcje uczestników w postaci emotikonów (klaskanie, kciuk, serduszko, inne);

- i) monitorowanie „mentalnej” **obecności i zwiększanie zaangażowania uczestników** na szkoleniu: wywoływanie uczestników do odpowiedzi, kierowanie pytań do określonej osoby, formułowanie pytań do uczestników przez chat konwersacji, stosowanie zmiennych aktywności (np. krótka prezentacja multimedialna i case study);
- j) stosowanie **metod wspierających samodzielne uczenie się uczestników** szkolenia na szkoleniu, między spotkaniami szkoleniowymi i po jego zakończeniu (np. ćwiczenia i zadania indywidualne/grupowe, odgrywanie scenek i ról, symulacje, analizy przypadków, gry edukacyjne/szkoleniowe, zadania komputerowe, zadania ia „domowe” sprawdzane na kolejnych zajęciach, rekomendacje trenera dotyczące dodatkowej literatury/materiałów edukacyjnych, zadania wdrożeniowe, etc.);
- k) wykorzystywanie **funkcjonalności programów do wideokonferencji do walidacji efektów uczenia w środowisku cyfrowym**: współdzielenie ekranu, udostępnianie ekranów przez uczestników (np. przy rozwiązywaniu zadań praktycznych, np. stworzenie określonych formuł w MS Excel), odsyłanie wykonanych zadań w trakcie szkolenia na chacie grupowym lub indywidualnym celem ich sprawdzenia.
- l) **ograniczenie liczby uczestników szkolenia do maksymalnie 10 osób** (w przypadku mniejszych grup trener jest w stanie efektywniej angażować poszczególnych uczestników szkolenia i dokonać walidacji efektów uczenia się)

Każdy z trenerów Realizator jest zobowiązany do stosowania ww. rozwiązań organizacyjnych, technicznych i metodycznych podczas realizacji szkoleń zdalnych. Wsparcie techniczne zapewnia personel organizujący szkolenie lub inni pracownicy Realizatora oddelegowani do ww. zadania.

#### **Wymagania techniczne w przypadku świadczenia usług rozwojowych w formie zdalnej**

23. Do skorzystania ze szkolenia lub innej usługi realizowanej w formie zdalnej niezbędne jest posiadanie:
  - a. sprzętu przy pomocy którego możliwy jest dostęp do programów służących do wideokonferencji (Ms Teams lub Zoom)
  - b. legalnego systemu operacyjnego,
  - c. aktualnej przeglądarki internetowej,
  - d. dostępu do sieci Internet,
  - e. działającego adresu poczty elektronicznej e-mail.
24. W zależności od tego za pośrednictwem jakiego oprogramowania do wideokonferencji będzie prowadzone szkolenie powinny zostać spełnione różne wymagania techniczne.

#### **Wymagania techniczne związane ze szkoleniami w formie zdalnej za pośrednictwem platformy Zoom**

Oprogramowanie do wideokonferencji - Zoom

Minimalne wymagania sprzętowe i sieciowe, jakie musi spełniać komputer lub urządzenie mobilne uczestnika:

- komputer stacjonarny/komputer przenośny/urządzenie mobilne ze stałym dostępem do Internetu (szybkość pobierania/przesyłania: minimalna 2 Mb/s/128 kb/s; zalecana 4 Mb/s/512 kb/s)

- systemy operacyjne w przypadku komputerów stacjonarnych/przenośnych

- System operacyjny macOS X w wersji 10.9 lub nowszej
- Windows 10
- Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.
- System operacyjny Windows w wersji 8 lub 8.1
- System operacyjny Windows 7
- System operacyjny Ubuntu w wersji 12.04 lub nowszej
- System operacyjny Mint w wersji 17.1 lub nowszej
- System operacyjny Red Hat Enterprise Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny Oracle Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny CentOS w wersji 6.4 lub nowszej

- Oprogramowanie Fedora w wersji 21 lub nowszej
- Oprogramowanie OpenSUSE w wersji 13.2 lub nowszej
- System operacyjny ArchLinux (tylko w wersji 64-bitowej)

- wymagania dotyczące tabletów i urządzeń mobilnych:

- Urządzenia z systemem Android i iOS
- Urządzenia BlackBerry
- Urządzenie Surface w wersji PRO 2 lub nowszej z systemem operacyjnym Windows w wersji 8.1 lub nowszej
- Dodatkowe informacje od producenta: *W przypadku komputerów typu tablet z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.*
- Komputery tabletowe obsługują tylko klienta Desktop Client.

- przeglądarka internetowa – minimalne: Google Chrome 30+, Mozilla Firefox 27+, Microsoft Edge 12+, Safari 7+, zalecane: najnowsze wersje wskazanych przeglądarek lub zainstalowana aplikacja Zoom na urządzeniu.  
\*Przeglądarka Internet Explorer nie obsługuje niektórych funkcji aplikacji w wersji przeglądarkowej!

- słuchawki (podłączone do urządzenia za pomocą kabla (np. audio, USB) lub bezprzewodowo (np. za pomocą technologii bluetooth)) lub dobrej jakości głośniki, w tym głośniki wbudowane w komputer przenośny czy urządzenie mobilne

- zewnętrzne urządzenie służące do rejestracji głosu (podłączone do urządzenia za pomocą kabla (np. audio, USB) lub bezprzewodowo (np. za pomocą technologii bluetooth)) lub sprawny mikrofon wbudowany w komputer przenośny czy urządzenie mobilne

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online: link na spotkanie szkoleniowe jest generowany przed szkoleniem i jest ważny wyłącznie w terminie wskazanym/terminach wskazanych w harmonogramie usługi.

### **Wymagania techniczne związane ze szkoleniami w formie zdalnej za pośrednictwem platformy MS Teams**

Oprogramowanie do wideokonferencji – Microsoft Teams

Minimalne wymagania sprzętowe i sieciowe, jakie musi spełniać komputer lub urządzenie mobilne uczestnika:

- komputer stacjonarny/komputer przenośny/urządzenie mobilne ze stałym dostępem do Internetu (szybkość pobierania/przesyłania: minimalna 2 Mb/s/128 kb/s; zalecana 4 Mb/s/512 kb/s

- systemy operacyjne w przypadku komputerów stacjonarnych/przenośnych:

- System operacyjny Windows: Windows 10 (excluding Windows 10 LTSC for Teams desktop app), Windows 10 on ARM, Windows 8.1, Windows Server 2019, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2 – lub najnowsze dostępne wersje systemowe
- System operacyjny macOS 10 lub nowsza wersja (producent zaleca używanie jednej z trzech najnowszych wersji systemu)
- System operacyjny Linux, który umożliwia instalację pakietów DEB lub RPM (producent zaleca środowiska GNOME i KDE)

- wymagania dotyczące tabletów i urządzeń mobilnych:

- Urządzenia z systemem Android 9 lub nowszym (producent zaleca korzystanie z jednej z czterech najnowszych wersji systemu)
- Urządzenia z systemem iOS 9 lub nowszym (producent zaleca korzystanie z jednej z dwóch najnowszych wersji)



- przeglądarka internetowa – minimalne: Google Chrome 30+, Mozilla Firefox 27+, Microsoft Edge 12+, Safari 7+, zalecane: najnowsze wersje wskazanych przeglądarek lub zainstalowana aplikacja Microsoft Teams na urządzeniu.

- słuchawki (podłączone do urządzenia za pomocą kabla (np. audio, USB) lub bezprzewodowo (np. za pomocą technologii bluetooth) lub dobrej jakości głośniki, w tym głośniki wbudowane w komputer przenośny czy urządzenie mobilne

- zewnętrzne urządzenie służące do rejestracji głosu (podłączone do urządzenia za pomocą kabla (np. audio, USB) lub bezprzewodowo (np. za pomocą technologii bluetooth) lub sprawny mikrofon wbudowany w komputer przenośny czy urządzenie mobilne

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online: link na spotkanie szkoleniowe jest generowany przed szkoleniem i jest ważny wyłącznie w terminie wskazanym /terminach wskazanych w harmonogramie usługi

25. Każdy uczestnik szkolenia przed jego rozpoczęciem może zainstalować sobie aplikacje Zoom lub MS Teams (w zależności od tego, które oprogramowanie jest wykorzystywane do realizacji szkolenia) lub korzystać z ww. oprogramowania bezpośrednio z przeglądarki internetowej;
26. Dokładne wymagania techniczne wraz z instrukcją logowania będą przekazywane Klientowi lub uczestnikowi szkolenia pocztą elektroniczną przed rozpoczęciem konkretnego szkolenia.
27. Realizator dołoży należytej staranności w celu zapewnienia bezpiecznego korzystania z usług zdalnych. Jednakże z uwagi na to, że w przypadku usług realizowanych za pośrednictwem Internetu i sprzętu teleinformatycznego istnieje ryzyko ingerencji osób trzecich w transmisje przesyłanych danych, Realizator zaleca by Klient/użytkownik stosował środki bezpieczeństwa, które zminimalizują możliwości wystąpienia takich ingerencji (np. oprogramowania antywirusowe, etc.).

#### **Zasady udziału w szkoleniach zdalnych i innych usługach realizowanych w formie zdalnej**

28. Każdy uczestnik szkolenia zdalnego powinien się logować do programu do wideokonferencji (Zoom lub Teams) za pomocą przeglądarki internetowej lub pobranej i zainstalowanej aplikacji.
29. Przed rozpoczęciem szkolenia dane dostępne do danego spotkania szkoleniowego zostaną wysłane:
  - wyłącznie do Klienta w przypadku szkoleń realizowanych za pomocą aplikacji Zoom (Klient zobowiązany jest do przesłania linku do spotkania wraz z kodem dostępu do każdego uczestnika szkolenia);
  - wysłane do Klienta oraz do każdego uczestnika szkolenia (o ile Klient udostępni adresy emailowe uczestników szkolenia) w przypadku aplikacji MS Teams;
30. W przypadku szkoleń dofinansowanych z Bazy Usług Rozwojowych (BUR) Klient powinien w terminach i formie określonej w umowie z Operatorem wysłać linka do spotkania szkoleniowego wraz z kodem dostępu do Operatora celem umożliwienia mu monitoringu i kontroli szkolenia.
31. Uczestnicy szkolenia powinni dołączyć do spotkania szkoleniowego na platformie Zoom lub Ms Teams wpisując jako nazwę użytkownika swoje pełne imię i nazwisko, tak by Realizator mógł zweryfikować, czy w szkoleniu uczestniczą uprawnione do tego osoby.
32. Każdy z uczestników powinien dołączyć do spotkania szkoleniowego na platformie MS Teams lub Zoom z przypisanego mu urządzenia. Tylko w uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość, że kilku uczestników korzysta z jednego urządzenia podczas szkolenia (komputera, telefonu). W tym przypadku trener musi mieć możliwość potwierdzenia obecności osób zarejestrowanych na jednym urządzeniu (czyli na jednej nazwie użytkownika) np. za pomocą udostępnionego obrazu z kamery komputera uczestników lub za pomocą mikrofonu
33. Realizator informuje, że w przypadku szkoleń realizowanych z Bazy Usług Rozwojowych (BUR) nie ma możliwości uczestniczenia w szkoleniu przez kilku uczestników na jednym urządzeniu. Każdy z uczestników musi dołączać do spotkania indywidualnie, z osobnego urządzenia podając jako nazwę użytkownika swoje pełne imię i nazwisko. W innym przypadku Realizator nie będzie miał możliwości monitorowania obecności danego uczestnika na szkoleniu i wygenerowania raportu obecności, który to jest niezbędny do rozliczenia dofinansowania danej usługi zdalnej.

34. Osoby, których nie ma liście uczestników szkolenia nie zostaną przez Realizatora dopuszczone do udziału w szkoleniu, za wyjątkiem osób, które zostały zgłoszone do udziału w szkoleniu przez Realizatora tuż przed jego rozpoczęciem. Najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem szkolenia Klient może zgłosić udział dodatkowych osób na szkolenie na warunkach finansowych ustalanych indywidualnie z Realizatorem, przy czym łączna liczba osób uczestnicząca w szkoleniu zdalnym nie może przekroczyć 10 osób.
35. Realizator zapewnia wsparcie techniczne dla uczestników szkolenia na 15 minut przed rozpoczęciem każdego spotkania szkoleniowego.
36. Wsparcie techniczne jest zapewnione przez personel organizujący szkolenia u Realizatora- osobą organizującą dane szkolenie lub osobą oddelegowaną do tego zadania. Realizator zobowiązuje się przekazać dane kontaktowe do osoby udzielającej przed i w trakcie szkolenia wsparcia technicznego – email i numer służbowego telefonu komórkowego.
37. W przypadku problemów związanych z jakością połączenia internetowego zaleca się wstrzymanie lub zakończenie pobierania z Internetu plików, zamknięcie nieużywanych kart przeglądarki oraz wyłączenie programów mogących mieć wpływ na prędkość połączenia.
38. Podczas realizacji szkoleń nie ma obowiązku ujawniania swojego wizerunku, chyba że charakter zadań lub ćwiczeń szkoleniowych będzie tego wymagał (np. ćwiczenia z komunikacji niewerbalnej) lub trener będzie chciał w ten sposób potwierdzić obecność osób (w szczególności gdy kilka osób dołączyło do spotkania szkoleniowego z jednego urzędnika).
39. Realizator zastrzega sobie prawo do nagrania całego lub fragmentów realizowanego szkolenia do celów:
  - potwierdzenie faktu realizacji usługi zdalnej;
  - potwierdzenia obecności uczestników szkolenia na szkoleniu;
  - weryfikacji jakości prowadzonych szkoleń, zgodności realizacji szkolenia z programem, harmonogramem i metodami określonymi w programie/ karcie usługi (w przypadku BUR)
  - monitoringu i kontroli świadczonych usług przez inne podmioty i instytucje do tego uprawnione (w szczególności w przypadku realizacji usług dofinansowanych ze środków publicznych).
40. Realizator nagrywa szkolenia zdalne w sporadycznych przypadkach.
41. W przypadku nagrywania szkolenia Realizator informuje o tym fakcie trenera oraz uczestników szkolenia.
42. Nagrania ze szkoleń zdalnych nie będą nigdzie rozpowszechniane ani publikowane i nie będą wykorzystywane przez Realizatora w innych celach niż określone w pkt 39.
43. Realizator zobowiązuje się do należytego zabezpieczania nagrań ze szkoleń przed dostępem osób nieuprawnionych oraz przed ich wykorzystaniem w innych celach niż określonych w pkt 39.
44. Realizator zobowiązuje się usunąć trwale nagrania ze szkoleń najpóźniej po upływie 5 lat od daty zakończenia szkolenia, a w przypadku szkoleń finansowanych z pomocy publicznej/pomocy de minimis najpóźniej po upływie 10 lat.
45. Realizator zastrzega sobie prawo do monitoringu i kontroli realizacji szkolenia poprzez dołączenie do całego lub części spotkania szkoleniowego przez pracownika/współpracownika Realizatora.
46. Realizator zastrzega sobie prawo do dokumentowania realizacji usługi zdalnej poprzez robienie zrzutów z ekranu realizowanej usługi w celach określonych w pkt. 39.
47. Realizator przekazuje Klientowi link do spotkania szkoleniowego wraz z hasłami dostępowymi i umożliwia mu pełną kontrolę jakości świadczonych usług. Kontrola może być dokonywana przez osoby wskazane przez Klienta oraz instytucje do tego upoważnione.

#### **Sytuacje nieprzewidziane podczas realizacji usług rozwojowych w formie zdalnej**

48. Realizator i Klient mają prawo do odwołania lub przerwania realizacji usług zdalnych gdy wystąpią następujące sytuacje i okoliczności na które nie mają wpływu:
  - przerwy w dostawie prądu i awarie, wyłączenia prądu;
  - brak łącza internetowego spowodowanego przerwami technicznymi w świadczeniu usług, awariami, etc.
49. W przypadku wystąpienia powyższych okoliczności zarówno Klient jak i Realizator zobowiązują się poinformować o tym fakcie instytucje finansujące dane szkolenie (dotyczy szkoleń realizowanych ze środków publicznych).

50. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w punkcie wyżej żadna ze stron – ani Realizator ani Klient nie mogą wnosić żadnych roszczeń z tego tytułu.

#### **Prawa autorskie i nagrywanie szkoleń zdalnych przez Klienta/uczestnika szkolenia zdalnego**

51. Realizator zastrzega, że wszelkie materiały szkoleniowe, w tym prezentacje multimedialne udostępnione w trakcie szkoleń zdalnych stanowią własność intelektualną, są chronione prawem autorskim. Zarówno Klient jak i uczestnik szkolenia nie mają prawa do utrwalania, zwielokrotniania i rozpowszechniania otrzymanych materiałów oraz wykorzystywania w innych celach niż własna edukacja/edukacja pracowników skierowanych na dane szkolenie. Materiały szkoleniowe nie mogą być przez uczestników publikowane, sprzedawane, odsprzedawane lub udostępniane w jakiegokolwiek formie osobom trzecim. Klient ma prawo do korzystania z w/w materiałów jedynie w ramach i w celu korzystania z Usługi świadczonej przez Realizatora zgodnie z niniejszym Regulaminem.
52. Żaden z uczestników szkolenia ani Klient/przedstawiciel Klienta nie ma prawa do rejestrowania/nagrywania szkolenia realizowanego w formie zdalnej ani rozpowszechniania nagrania. Nagranie ze szkolenia zdalnego jako utwór objęte jest ochroną wynikającą z przepisów ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
53. W przypadku szkoleń zamkniętych Klient odpowiada za naruszenie praw autorskich przez uczestników szkolenia, których deleguje do udziału w danej usłudze rozwojowej.

#### **Monitoring aktywności, postępów uczestników oraz walidacja efektów uczenia się**

54. W przypadku szkoleń zdalnych realizowanych z Bazy Usług Rozwojowych Realizator zobowiązany jest do odpowiedniego udokumentowania 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 i sporządzenie na tej podstawie listy obecności). Realizator zobowiązuje się do przekazania Klientowi ww. dokumentów niezwłocznie po zakończeniu szkolenia.
55. Trener w trakcie realizacji usługi oraz na jej zakończenie dokonuje walidacji efektów uczenia się.
56. Po zakończeniu szkolenia Realizator zobowiązuje się do przekazania Klientowi raportu poszkoleniowego/raportu z ewaluacji, który obejmuje informacje na temat stopnia osiągnięcia celów szkolenia, zaangażowania uczestników szkolenia, wyników oceny efektów uczenia się i rekomendacji dla Klienta.