

Wytyczne dotyczące świadczenia usług zdalnych z dnia 31.07.2020 r.

Aktualnie za pośrednictwem BUR możliwe jest realizowanie usług rozwojowych w formie stacjonarnej, e-learningowej oraz zdalnej (zajęcia realizowane w czasie rzeczywistym „on-line”). Wybór formy świadczenia usługi rozwojowej uwarunkowany jest preferencjami Usługodawcy, popytem na daną formę usługi, a także czynnikami związanymi z aktualnie obowiązującymi ograniczeniami wynikającymi z epidemii COVID-19. Niniejsze Wytyczne dotyczą usług zdalnych.

W przypadku realizacji usługi stacjonarnej, należy zapoznać się z treścią „Wytycznych dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV-2” wydanych przez Ministerstwo Rozwoju we współpracy z Głównym Inspektorem Sanitarnym <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.

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

Niniejsze wytyczne dla podmiotów świadczących usługi rozwojowe i operatorów dotyczą świadczenia, kwalifikowania i rozliczania usług rozwojowych za pośrednictwem BUR, realizowanych w czasie rzeczywistym w formie zdalnej.

Usługi realizowane zdalnie, to usługi odbywające się z wykorzystaniem połączeń on-line, realizowane w czasie rzeczywistym, w formie umożliwiającej zrealizowanie opisanego zakresu usługi, jej celów i zadeklarowanych rezultatów. Usługa zdalna musi umożliwić osiągnięcie efektów uczenia, określonych w Karcie Usługi oraz brać pod uwagę ograniczenia wynikające np. z wymogu realizacji zajęć praktycznych, niemożliwych do przeprowadzenia metodami zdalnymi. Liczba osób korzystających jednocześnie z usługi musi być dostosowana do rodzaju i podrodzaju wskazanej usługi rozwojowej oraz umożliwić wszystkim równorzędny i aktywny udział we wszystkich przewidzianych elementach zajęć, adekwatnych do ich formy (np. 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.

1. 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 oraz osiągnięcie efektów uczenia się. Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze muszą zostać obligatoryjnie określone w Karcie Usługi, 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 publikowana w BUR jako usługa zdalna, 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”.**
- c) **Uczestnik dokonuje zapisu na usługę co najmniej 4 dni** przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru **ID wsparcia**. Dopuszcza się możliwość zapisu na usługę z użyciem numeru ID wsparcia w terminie krótszym niż 4 dni przed rozpoczęciem usługi, jednakże zapis na usługę musi być poprzedzony uzyskaniem zgody od Operatora. 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.
- d) Operator/administrator BUR lub podmioty przez niego upoważnione na podstawie użytego ID wsparcia zwracają się do Usługodawcy z prośbą o przekazanie im danych dostępowych do danej usługi szkoleniowej (szkolenie, studia podyplomowe, usługa o charakterze zawodowym). Usługodawca ma obowiązek przekazać dane dostępne Operatorowi/administratorowi BUR lub podmiotom przez niego upoważnionych **niezwłocznie, najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem usługi**. Dostęp do usługi ze strony Operatora/administratora BUR lub podmiotów przez niego upoważnionych nie może wymagać żadnych dodatkowych uwierzytelnień. Obowiązek ten nie dotyczy usług doradczych (doradztwo, coaching, mentoring) oraz egzaminu.
- e) W przypadku zdalnych **usług szkoleniowych** 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) i sporządzenie na tej podstawie listy obecności na szkoleniu. Okres przechowywania dokumentów potwierdzających odbycie usługi szkoleniowej (listy obecności, materiały dydaktyczne, itd.) do celów

- f) kontroli/audytu powinien odpowiadać zasadom określonym dla programów, z jakich usługi rozwojowe są finansowane – program RPO albo POWER.
- g) Realizacja formy zdalnej nie zwalnia Usługodawcy z obowiązków związanych z badaniem efektywności wsparcia, w tym pomiaru kompetencji nabytych na szkoleniu.
- h) Obowiązkowym dokumentem potwierdzającym przeprowadzenie egzaminu jest protokół z egzaminu przygotowany przez Usługodawcę. W przypadku usługi doradczej (w tym coachingu, mentoringu) obowiązkowym dokumentem potwierdzającym realizację jest formularz wykonania usługi 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, uzupełniając go na bieżąco po każdej sesji, a następnie po zakończeniu usługi 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) W przypadku wątpliwości Operatora/ administratora BUR lub podmiotów przez niego upoważnionych dotyczących rażąco wysokiej ceny usługi, Usługodawca ma obowiązek wskazać dowody potwierdzające zrealizowanie przez Usługodawcę podobnych usług rozwojowych poza BUR. W przypadku braku możliwości wskazania takich przykładów, Usługodawca jest zobowiązany przedstawić wyjaśnienia i dowody uzasadniające wiarygodność i porównywalność ceny, w stosunku do cen obowiązujących na rynku. Wyjaśnienia powinny być wyczerpujące, konkretne i przekonujące. Wybór dowodów leży po stronie Usługodawcy, wśród których może on wykorzystać także dane liczbowe i kalkulacje wpływające na cenę, a także inne okoliczności. Odmowa/brak złożenia wyjaśnień przez Usługodawcę, a także brak akceptacji Operatora na przedstawione uzasadnienie rażąco wysokiej ceny może skutkować uznaniem przez Operatora kosztów usługi za niekwalifikowalne. Załącznikiem do niniejszych wytycznych jest *Opis kategorii kosztów występujących w realizacji usług zdalnych oraz Katalog tych kosztów*. Dokumenty te mają charakter pomocniczy przy analizie cen usług zdalnych i przedstawiają składowe koszty, jakie mogą zostać poniesione przez Usługodawcę.
- 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.

- k) W przypadku spełnienia wymagań dla usługi zdalnej, Operator w uzasadnionych przypadkach dotyczących spełniania wymogów kwalifikowalności usługi wynikających z Regulaminu konkursu, w ramach którego usługa jest dofinansowana, może wyrazić sprzeciw dla realizacji takiej usługi i udziału w niej przez uczestnika.
- l) 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.

Podmiot nie stosujący się do powyższych zasad może zostać wykreślony 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 2020 r. poz. 299).

2. Monitoring usług zdalnych (zalecenia).

Usługodawca jest zobowiązany do umożliwienia Operatorom / administratorowi BUR lub podmiotom przez niego upoważnionym prowadzenia monitoringu usług zdalnych. Poniżej opisano procedury monitoringu usług w zależności od ich rodzaju.

a) szkolenia:

- zespół kontrolujący może przeprowadzić monitoring zdalny poprzez zalogowanie się do platformy, na której w danym dniu organizowana jest usługa szkoleniowa. Usługodawca powinien dostarczyć zespołowi kontrolującemu login i hasło do platformy oraz umożliwić kontrolującym uczestnictwo w danej usłudze jako obserwator z możliwością współdzielenia ekranu. Kontrolujący powinien dostosować swoje uczestnictwo do takich działań, które nie zakłócają realizowanego procesu i nie powodują dyskomfortu uczestników;
- w przypadku braku możliwości zalogowania do platformy kontrolujący mogą poprosić Usługodawcę o udostępnienie zdjęcia (zrzutów z ekranów pulpitu trenera na początku i na końcu zajęć z widoczną datą i godziną);
- w celu potwierdzenia obecności uczestników zespół kontrolujący weryfikuje wygenerowane z systemu potwierdzenia obecności uczestników usługi (czas zalogowania i wylogowania), ewentualnie sprawdza mailowe oświadczenia uczestników potwierdzające udział w danej usłudze lub listy obecności potwierdzone przez beneficjenta (e-mailem lub podpisem elektronicznym);
- kontrolujący wysyłają e-mailem ankiety do uczestników w celu uzyskania ich opinii o usłudze (te same ankiety, które są rozdawane podczas wizyt

- monitoringowych usług realizowanych stacjonarnie). W przypadku braku zwrotu ankiet należy skontaktować się z uczestnikami telefonicznie;
- zespół kontrolujący przeprowadza rozmowę z prowadzącym usługę (telefon, skype, inne komunikatory) lub wysyła pytania drogą e-mailową w celu uzyskania informacji o przebiegu formy wsparcia, opinii o uczestnikach (wszystkie pytania zadawane podczas wizyty monitoringowej usług realizowanych stacjonarnie);
- kontrolujący przeglądają również materiały szkoleniowe.

b) doradztwo (w tym coaching, mentoring)

- zespół kontrolujący weryfikuje formularz wykonania usługi doradczej danego uczestnika, którą Usługodawca przekazuje mailowo;
- kontrolujący wysyła drogą mailową do uczestnika ankietę w celu uzyskania opinii na temat usługi/lub przeprowadza rozmowę telefoniczną;
- kontrolujący przeprowadza rozmowę z doradcą (telefon, skype, inne komunikatory) lub wysyła pytania drogą e-mailową w celu uzyskania informacji o przebiegu usługi, opinii o uczestniku (wszystkie pytania zadawane podczas wizyty monitoringowej realizowanej stacjonarnie).

Zaproponowane w niniejszym dokumencie rozwiązania dotyczą usług zdalnych realizowanych za pośrednictwem BUR. Aktualizacje szczegółowych informacji wdrożeniowych, w tym Instrukcji wypełniania Karty Usługi będą publikowane na portalu BUR. 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 1: Instrukcja wypełniania Karty Usługi świadczonej zdalnie

Załącznik 2: Opis kategorii kosztów występujących w realizacji usług zdalnych

Załącznik 3: Katalog kosztów występujących w realizacji usług zdalnych