

STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁUG REALIZOWANYCH ZDALNIE

1. Niniejsza procedura ustala standardy realizacji usług doradczych w formie zdalnej przy zachowaniu aktualnie obowiązujących standardów zawartych w **PROCEDURZE REALIZACJI USŁUG DORADCZYCH**.
2. Usługi realizowane zdalnie w czasie rzeczywistym, to usługi odbywające się z wykorzystaniem połączeń on-line w taki sposób, że doradca prowadzi usługę w czasie rzeczywistym, w formie umożliwiającej przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie usługi. Liczba uczestników doradztwa (do 3 osób) winna umożliwić wszystkim interaktywną swobodę udziału we wszystkich przewidzianych elementach doradztwa. Materiały związane z doradztwem mogą przybrać formę plików dokumentów tekstowych przygotowanych w dowolnym formacie, prezentacji on-line itp.
3. RMCK zapewni rozwiązania techniczne umożliwiające Klientom w pełni zrealizować zakładany program usługi. Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze będą określone na etapie uzgodnień dotyczącej formy organizacji usługi – RMCK wskaże:
 - a) Platformę /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem, którego prowadzona będzie usługa,
 - b) Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Klienta lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji,
 - c) Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Klient,
 - d) Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Klientowi dostęp do prezentowanych treści i materiałów,
 - e) Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line.
4. Całość usługi doradczej realizowanej zdalnie może być rejestrowana/ nagrywana po uprzednim uzyskaniu zgody Klienta, a Klient po jej zakończeniu musi mieć zapewniony dostęp do utrwalonej usługi, przez co uzyska możliwość utrwalania efektów doradztwa.
5. W ramach prowadzonych usług doradczych przewiduje się korzystanie z komunikatorów dostępnych rynkowo, umożliwiających kontakt face to face.
6. W przypadku realizacji usług dofinansowanych:
 - a) Istnieje konieczność rejestracji przebiegu doradztwa, a Doradca musi poinformować uczestników o nagrywaniu usługi tylko na potrzeby monitoringu i kontroli. Wizerunek w celu potwierdzenia kwalifikowalności może być przetwarzany w programowych zbiorach danych osobowych poszczególnych Programów Operacyjnych
 - b) Udostępnienie nagrania do celów utrwalania efektów uczenia się, wymaga pozyskania przez Doradcę zgody od Uczestnika na wykorzystanie nagrania do takiego celu
 - c) Dostęp do wersji offline dla Uczestników i Operatora musi być zapewniony przez okres minimum 6 miesięcy od zakończenia usługi
 - d) RMCK zapewni możliwość monitoringu realizowanej usługi doradczej. W sytuacji, kiedy nie ma możliwości nagrywania usług doradczych (np. z powodu tajemnicy przedsiębiorstwa), dokumentem potwierdzającym realizację usługi zdalnej będzie 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
- e) RMCK zapewni 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.
- f) RMCK na żądanie Uczestnika usługi lub Operatora, przekaze kalkulację kosztów usługi.
- g) RMCK po zakończeniu usługi wystawi i przekaze Uczestnikowi dokument księgowy oraz zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze
- h) RMCK umożliwi Operatorom Regionalnym prowadzenia monitoringu usług zdalnych poprzez udzielenie im na żądanie dostępu do usługi.
7. Treść procedury podaje się do wiadomości w formie pisemnej i zobowiązuje się współpracowników RMCK do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.
8. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.04.2020 r.