

REGULAMIN UCZESTNICTWA W USŁUGACH ROZWOJOWYCH

Wersja: 1.3.

Data: 16.09.2022

Aktualizacja Obowiązuje od: 05.11.2025

Właściciel dokumentu: Właściciel Marsoft

Osoba odpowiedzialna operacyjnie: specjalista ds. szkoleń

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin („Regulamin”) określa zasady udziału w usługach rozwojowych – szkoleniach oraz doradztwie – organizowanych w Bazie Usług Rozwojowych projektów realizowanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, w formach tradycyjnych (stacjonarnych) oraz on-line (w formach rekomendowanych). Organizatorem szkoleń jest Marcin Rokoszewski Marsoft, ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin. Udział w szkoleniach wymaga zaakceptowania Regulaminu oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów realizacji usługi.

§ 2. Definicje

Regulamin – niniejszy dokument.

Zamawiający – uczestnik, który otrzymuje pomoc de minimis i jest uczestnikiem usług rozwojowych w ramach projektu operatorskiego.

Przedsiębiorstwo – zorganizowany zespół składników niematerialnych i materialnych przeznaczonych do prowadzenia działalności gospodarczej. Obejmuje ono w szczególności:

- 1) oznaczenie indywidualizujące przedsiębiorstwo lub jego wyodrębnione części (nazwa przedsiębiorstwa);
- 2) własność nieruchomości lub ruchomości, w tym urządzeń, materiałów, towarów i wyrobów, oraz inne prawa rzeczowe do nieruchomości lub ruchomości;
- 3) prawa wynikające z umów najmu i dzierżawy nieruchomości lub ruchomości oraz prawa do korzystania z nieruchomości lub ruchomości wynikające z innych stosunków

prawnych;

4) wierzytelności, prawa z papierów wartościowych i środki pieniężne;

5) koncesje, licencje i zezwolenia;

6) patenty i inne prawa własności przemysłowej;

7) majątkowe prawa autorskie i majątkowe prawa pokrewne;

8) tajemnice przedsiębiorstwa;

9) księgi i dokumenty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Pracownik przedsiębiorstwa – personel przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 3 ust. 3

ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju

Przedsiębiorczości (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 310, z późn. zm.), tj.:

– pracownik w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz.U. z 2018 r., poz. 917, z późn. zm.);

– pracownik tymczasowy w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych (Dz.U. z 2018 r., poz. 594 i 1608);

– osoba wykonująca pracę na podstawie umowy agencyjnej, umowy zlecenia lub innej umowy o świadczenie usług, do której – zgodnie z Kodeksem cywilnym – stosuje się przepisy dotyczące zlecenia albo umowy o dzieło, jeżeli umowę taką zawarła z pracodawcą, z którym pozostaje w stosunku pracy, lub jeżeli w ramach takiej umowy wykonuje pracę na rzecz pracodawcy, z którym pozostaje w stosunku pracy;

– właściciel pełniący funkcje kierownicze;

– wspólnik w tym partner prowadzący regularną działalność w przedsiębiorstwie i czerpiący z niego korzyści finansowe.

Organizator – Marcin Rokoszewski Marcin, Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe w Bazie Usług Rozwojowych (podmiot akredytowany).

Pomoc de minimis – pomoc, o której mowa **de minimis** stosuje się **Rozporządzenie Komisji (UE) 2023/2831** z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 TFUE do pomocy de minimis, z późniejszymi zmianami.

Pomoc publiczna – pomoc, o której mowa w **Rozporządzenie Komisji (UE) nr 651/2014** (GBER) z późn. zm. oraz właściwe przepisy krajowe regulujące udzielanie pomocy w programach współfinansowanych z EFS+ 2021–2027. Pomoc publiczna może być udzielana w szczególności w formie:

– dotacji oraz ulg podatkowych;

– subsydiów kapitałowo-inwestycyjnych;

– tzw. „miękkiego kredytowania” (pożyczki preferencyjne i warunkowo umarzane, odroczenia i rozłożenia na raty);

– poręczeń i gwarancji.

Podmiotami udzielającymi pomocy są organy administracji publicznej oraz inne podmioty uprawnione do jej udzielania, w tym przedsiębiorcy publiczni. Udzielenie pomocy następuje najczęściej w wyniku podjęcia decyzji lub podpisania umowy.

Przedsiębiorstwa powiązane – przedsiębiorstwa, które pozostają w jednym ze związków:

- przedsiębiorstwo ma większość praw głosu w innym przedsiębiorstwie w roli udziałowca/akcjonariusza lub członka;
- przedsiębiorstwo ma prawo wyznaczyć lub odwołać większość członków organu administracyjnego, zarządzającego lub nadzorczego innego przedsiębiorstwa;
- przedsiębiorstwo ma prawo wywierać dominujący wpływ na inne przedsiębiorstwo zgodnie z umową zawartą z tym przedsiębiorstwem lub postanowieniami w jego statucie lub umowie spółki;
- przedsiębiorstwo będąc udziałowcem/akcjonariuszem lub członkiem innego przedsiębiorstwa kontroluje je samodzielnie zgodnie z umową z innymi udziałowcami/akcjonariuszami.

Za przedsiębiorstwa powiązane uważa się także wszystkie przedsiębiorstwa, w których 25% lub więcej kapitału lub praw głosu kontroluje – bezpośrednio lub pośrednio, wspólnie lub indywidualnie – co najmniej jeden organ państwowy.

Uczestnicy projektu – uczestnicy w rozumieniu „Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2021–2027”, spełniający warunki udziału w projekcie.

Usługa rozwojowa – usługa:

- szkoleniowa, mająca na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowująca do uzyskania kwalifikacji lub pozwalająca na jego rozwój, lub
- doradcza, mająca na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub pozwalająca na jego rozwój.

Szkolenie otwarte – szkolenie, na które może zapisać się każda osoba zainteresowana tematem szkolenia.

Szkolenie zamknięte – usługa zorganizowana dla jednego Przedsiębiorstwa, na którą została przez niego zgłoszona grupa zainteresowanych osób, realizowana w ustalonym terminie, na podstawie umowy o usługę rozwojową.

Usługa stacjonarna – usługa prowadzona przez trenera w wyznaczonym miejscu.

Usługa zdalna w czasie rzeczywistym – trener prowadzi usługę na żywo przez komunikator.

Usługa zdalna – uczestnik odbywa usługę samodzielnie na platformie. Nie ma możliwości świadczenia usług doradczych, coachingu oraz mentoringu.

Usługa mieszana (stacjonarna + zdalna w czasie rzeczywistym) –

wariant 1: część usługi odbywa się w wyznaczonym miejscu, a drugą część trener prowadzi na żywo przez komunikator;

wariant 2: usługa odbywa się jednocześnie – dla części uczestników w sali szkoleniowej, dla pozostałych na żywo przez komunikator.

Usługa mieszana (stacjonarna + zdalna) – część usługi trener prowadzi w wyznaczonym miejscu, a drugą część uczestnik realizuje samodzielnie na platformie. Nie ma możliwości świadczenia usług doradczych, coachingu oraz mentoringu.

Usługa mieszana (zdalna + zdalna w czasie rzeczywistym) – część usługi trener prowadzi na żywo przez komunikator, a drugą część uczestnik realizuje samodzielnie na platformie. Nie ma możliwości świadczenia usług coachingu oraz mentoringu.

Strona Organizatora – <https://marsoft.eu/>

§ 3. Warunki uczestnictwa w usługach rozwojowych w ramach BUR

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniach oraz doradztwie jest zapisanie się na opublikowaną usługę poprzedzone przeprowadzeniem Analizy i diagnozy potrzeb, preferencji i możliwości do uczestnictwa w usługach rozwojowych.

Udział przedsiębiorcy w usłudze finansowanej z PSF odbywa się na podstawie umowy wsparcia zawartej z Operatorem PSF właściwym terytorialnie/branżowo.

Warunkiem kwalifikowalności jest spełnienie kryteriów określonych w dokumentach Operatora (m.in. status MŚP, powiązanie uczestnika z przedsiębiorstwem, miejsce prowadzenia działalności/wdrożenia kompetencji, brak wykluczeń oraz dostępny limit pomocy).

Organizator może żądać od Zamawiającego dokumentów potwierdzających kwalifikowalność (oświadczenia MŚP, powiązania kapitałowe/osobowe, zakres danych na potrzeby ewidencji pomocy).

W usłudze mogą również uczestniczyć osoby zapisane komercyjnie zgłaszane bezpośrednio do organizatora.

§ 4. Prawa i obowiązki Uczestnika

Uczestnik, decydując się na udział w szkoleniu, zobowiązuje się do:

- podpisania list obecności
- udziału w co najmniej 80% zajęć w trakcie szkolenia;
- wypełnienia ankiety w Bazie Usług Rozwojowych po zakończonym szkoleniu;
- aktywnego udziału w szkoleniu i punktualnego przychodzenia na zajęcia;
- przestrzegania powszechnie przyjętych zasad współżycia społecznego;
- informowania trenera o wszelkich nieprawidłowościach, w szczególności związanych z bezpieczeństwem uczestników;
- przestrzegania przepisów BHP podczas całego szkolenia;

Uczestnik ma prawo do:

- otrzymania kompletu materiałów szkoleniowych (jeśli są udostępniane podczas usługi) ;
- otrzymania zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w szkoleniu (**Załącznik nr 5** do Regulaminu uczestnictwa w usługach rozwojowych).

W celu zagwarantowania najwyższej jakości usług szkoleniowych Zamawiający zostanie poproszony o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej (Załącznik nr 2 do Regulaminu uczestnictwa w usługach rozwojowych) oceniającej organizację, metodykę szkolenia oraz wiedzę i umiejętności trenera.

Realizacja usług Rozwojowych odbywa się zgonie z polityką etyki przedsiębiorstwa określoną w **Załącznik nr 9 Polityka Etyki**.

Usługa stacjonarna – realizowana w siedzibie Zamawiającego bądź w miejscu zorganizowanym przez Organizatora. Zapis na usługę stacjonarną wg wytycznych BUR może zostać dokonany maksymalnie na jeden dzień przed rozpoczęciem usługi. W trakcie realizacji trener będzie stosował metody aktywizujące uczestników, obligujące do czynnego udziału i zaangażowania. Zależnie od trenera i tematu usługi przed i po usłudze będzie przeprowadzony test, ankiety ewaluacyjne w trakcie i po usłudze. Po teście końcowym nastąpi podsumowanie oraz informacja zwrotna dotycząca postępów.

Wymagania techniczne – **usługa stacjonarna**:

- stanowisko komputerowe dla prowadzącego podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, z drukarką, skanerem i projektorem multimedialnym, pakiet programów biurowych i do prezentacji/grafiki;
- sala z wyposażeniem i narzędziami pozwalającymi na realizację efektów uczenia się z zakresu praktycznego;

– dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych związanych z tematyką szkolenia.

Usługa zdalna – wsparcie uczenia się i rozwoju na odległość z wykorzystaniem połączenia internetowego oraz urządzeń (komputer, tablet, smartfon). Zasady uczestnictwa w usłudze zdanej opisane są w Standardzie Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ). Może być świadczona synchronicznie i/lub asynchronicznie (asynchronicznie – interakcja z materiałem bez równoczesnego udziału trenera; synchronicznie – z równoczesnym udziałem uczestników i trenera). Zapis na usługę zdalną wg wytycznych BUR może zostać dokonany maksymalnie na dwa dni przed rozpoczęciem usługi. W trakcie realizacji trener stosuje metody aktywizujące. Usługa prowadzi do uzyskania zdefiniowanych efektów uczenia się. Przed i po usłudze – testy oraz ankiety ewaluacyjne lub walidacja w czasie rzeczywistym; po teście końcowym – podsumowanie i informacja zwrotna. **Zgodnie z Załącznik 10 Procedura walidacji efektów uczenia się**

Dostęp do webinarium – prowadzony na specjalistycznej platformie (Microsoft Teams). Dostęp otrzymuje uczestnik oraz Operator/administrator BUR lub podmiot przez niego upoważniony – niezwłocznie, najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem usługi. Dostęp nie wymaga dodatkowych uwierzytelnień. Uczestnik otrzymuje na adres e-mail – 2 dni przed startem – informacje umożliwiające udział oraz dzienny jednorazowy link do platformy.

Zgoda na wizerunek (usługa zdalna) – uczestnik, aby uczestniczyć w szkoleniu, zobowiązany jest zapoznać się i podpisać oświadczenie (Załącznik nr 7 do Regulaminu uczestnictwa w usługach rozwojowych) dotyczące udostępnienia wizerunku w trakcie szkolenia oraz ewentualnych działań kontrolnych.

Wymagania techniczne – usługa zdalna:

- uczestnikom zapewnia się dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych (w formie elektronicznej);
- wszystkie materiały szkoleniowe udostępniane są w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy Microsoft Teams;
- wymagane: komputer z dostępem do Internetu oraz narzędzia on-line zaplanowane do realizacji usługi.

Platforma/komunikator: (np. MS Teams)

Wymagania sprzętowe (min.): komputer lub urządzenie mobilne z kamerą i mikrofonem;

Dla MS Teams :

Komputer i procesor	Co najmniej 1,1 GHz lub szybszy, dwa rdzenie. UWAGA: W przypadku procesorów Intel należy wziąć pod uwagę maksymalną prędkość osiąganą przy użyciu technologii Intel Turbo Boost (maksymalna częstotliwość Turbo).
Pamięć	4,0 GB pamięci RAM.
Dysk twardy	3,0 GB dostępnej przestrzeni dyskowej.
Wyświetlacz	Rozdzielczość 1024 x 768 lub wyższa.
Sprzęt graficzny	Do sprzętowego przyspieszenia grafiki wymagany jest DirectX 9 lub nowszy z WDDM 2.0 lub nowszym w przypadku systemu Windows 10 (albo WDDM 1.3 lub nowszym w przypadku aktualizacji Windows 10 Fall Creators Update).
System operacyjny	Wersja systemu Windows 10 10.0.19041 lub nowsza (z wyłączeniem wersji Windows LTSC dla aplikacji komputerowej Teams ¹).
Widok sieciowy 2	Zaktualizuj do najnowszej wersji.
Wideo	Kamera wideo USB 2.0.
Urządzenia	Standardowa kamera, mikrofon i głośniki w laptopie.

Klient Teams dla komputerów stacjonarnych z systemem macOS

Część	Wymóg
Komputer i procesor	Procesor dwurdzeniowy.
Pamięć	4,0 GB pamięci RAM.
Dysk twardy	1,5 GB dostępnej przestrzeni na dysku.
Wyświetlacz	Rozdzielczość 1200 x 800 lub wyższa
System operacyjny	Jedna z trzech najnowszych wersji systemu macOS. UWAGA: Informacje o najnowszych wersjach systemu macOS i sposobie aktualizacji można znaleźć tutaj . Na przykład, gdy zostanie wydana nowa wersja systemu macOS, nowa wersja i dwie wersje bezpośrednio ją poprzedzające staną się obsługiwanyymi wersjami.
Widok sieciowy 2	Zaktualizuj do najnowszej wersji.
Wideo	Kompatybilna kamera internetowa.

Część	Wymóg
Głos	Kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub podobne urządzenie.

Klient Teams dla urządzeń mobilnych

Oprogramowanie Teams funkcjonuje na następujących platformach mobilnych:

- Android: Kompatybilny z telefonami i tabletami z systemem Android.

Wsparcie jest ograniczone do czterech ostatnich głównych wersji Androida. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja Androida, wymagania Androida obejmują nową wersję i trzy najnowsze wersje, które ją poprzedzają.

- iOS: Kompatybilny z iPhone'em, iPadem i iPodem touch.

Wsparcie jest ograniczone do dwóch najnowszych głównych wersji systemu iOS. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja systemu iOS, wymagania iOS obejmują nową wersję i najnowszą wersję, która ją poprzedzała.

§ 5. Kontrola

Uczestnik, Organizator oraz Zamawiający są zobowiązani do umożliwienia przeprowadzenia czynności kontrolnych podmiotom do tego uprawnionym. Podmiotami uprawnionymi do kontroli przy realizacji usług z Bazy Usług Rozwojowych są:

- Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe, (Marsoft)
- Operator danego Sektora branżowego lub regionalnego
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) oraz podmioty przez nią upoważnione do kontroli,

§ 6. Przebieg szkolenia

Filmowanie, nagrywanie i fotografowanie przez Uczestników jest zabronione.

Szkolenie odbywa się z poszanowaniem zasad wzajemnego zaufania i w atmosferze poufności.

Doboru metod oraz formy prowadzenia szkolenia, a także jego tempa i przebiegu dokonuje prowadzący, dostosowując je do tematu zajęć oraz grupy.

Organizator dołoży należytej staranności, aby szkolenie było poprowadzone zgodnie z harmonogramem i tematyką.

W przypadku szkoleń otwartych i zamkniętych opiekunem szkolenia jest właściciel firmy Marcin Rokoszewski Marcin (tel. 577 099 826, e-mail: bur@marsoft.eu), udzielający pomocy technicznej i merytorycznej. Szkolenie on-line odbywa się przez platformę internetową wskazaną przez trenera.

§ 7. Odwołanie lub zmiana terminu szkolenia

Zamawiający ma prawo do zmiany terminów usługi rozwojowej wskazanych w umowie lub odwołania usługi na co najmniej 5 dni kalendarzowych przed jej rozpoczęciem – w formie e-mail na adres: bur@marsoft.eu. Uczestnik może dalej korzystać z usługi w nowych terminach.

Zmiana terminu/odwołanie przez Zamawiającego odbywa się na zasadach określonych w Karcie Usługi/Regulaminie Operatora i wymaga formy pisemnej/e-mail

Rezygnacja uczestnika po dacie granicznej wskazanej w Karcie Usługi albo nieusprawiedliwiona nieobecność mogą skutkować obciążeniem kosztami zgodnie z zasadami Operatora (w tym utratą prawa do refundacji).

Frekwencja: minimalny poziom udziału wynosi 80% czasu trwania – chyba że Karta Usługi stanowi inaczej. Niespełnienie progu frekwencji lub brak udziału w walidacji/ankietach może skutkować brakiem zaświadczenia i brakiem refundacji.

§ 8. Materiały szkoleniowe a prawa autorskie

Organizator zastrzega sobie wszelkie prawa autorskie do materiałów szkoleniowych i zabrania ich rozpowszechniania osobom trzecim, kopiowania i powielania bez uprzedniej pisemnej zgody. Wszelkie materiały powstałe w trakcie prowadzenia szkolenia i upublicznione przez Organizatora Uczestnik może przechowywać oraz wykorzystywać wyłącznie na użytek prywatny (własny) i w celach niekomercyjnych – z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia materiałów. Organizator nie zezwala na

jakiegokolwiek upowszechnianie, wprowadzanie zmian, przesyłanie, drukowanie, powielanie bądź publiczne odtwarzanie materiałów powstałych w trakcie szkolenia. Wykorzystanie materiałów do celów komercyjnych lub innych niż użytek prywatny wymaga każdorazowo uprzedniej pisemnej zgody Organizatora.

§ 9. Trener

Organizator zapewni personel merytoryczny (trenerów/doradców) posiadający udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub doradztwa oraz podpisze umowę z trenerem „Przyjmującym” (Załącznik nr 1,1a,1b do Regulaminu), Kompetencje trenera weryfikowane są na podstawie dokumentów źródłowych (CV, dyplomy, referencje, umowy, zaświadczenia, certyfikaty itp.)

W ramach realizacji usługi szkoleniowej Trener przetwarza dane osobowe Uczestników w zakresie niezbędnym do realizacji szkoleń – wskazanym w umowie współpracy z trenerem „Przyjmującym” (Załącznik nr 1,1a,1b do Regulaminu) – oraz prowadzi usługi rozwojowe zgodnie z Harmonogramem z karty usługi.

Trener oświadcza, że udostępnia swój wizerunek (Załącznik nr 4 do Regulaminu) w postaci zdjęcia/nagrania w celu przeprowadzenia czynności kontrolnych przez Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe, Operatora danego sektora, Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości lub podmioty przez nią powołane – Grupę Gumułka-Euroedukacja Sp. z o.o. oraz NOVA PRAXIS Sp. z o.o. Udostępnienie wizerunku jest dobrowolne.

Po wykonaniu zlecenia trener „Przyjmujący” przekaze do weryfikacji dokumentację poszkoleniową i rozliczy się z wykonanych zadań na podstawie protokołu odbioru usługi szkoleniowej.

§ 10. Przetwarzanie danych osobowych

Administratorem danych osobowych uczestników jest Organizator: Marcin Rokoszewski Marsoft, ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin, e-mail: iod@marsoft.eu (lub inny, właściwy kontakt IOD – do uzupełnienia).

Cele i podstawy: realizacja umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienie obowiązków prawnych (lit. c), prawnie uzasadniony interes administratora (lit. f – m.in. dochodzenie roszczeń, zapewnienie jakości)

Okres przechowywania: przez czas realizacji usługi oraz wynikający z przepisów (podatkowych/archiwalnych) i wymogów PSF.

Kategorie odbiorców: Operator PSF i upoważnione instytucje kontrolne, dostawcy usług IT działający na zlecenie Organizatora, podmioty uprawnione przepisami prawa.

Prawa osób: dostępu, sprostowania, ograniczenia, przenoszenia, sprzeciwu (dla podstawy z art. 6 ust. 1 lit. f), skargi do PUODO. Szczegółowa klauzula – Załącznik nr 7 Utrwalenie wizerunku (foto/wideo) służy wyłącznie celom dowodowym i kontrolnym. Zgoda jest dobrowolna i może zostać w każdej chwili wycofana. Odmowa zgody na wizerunek nie wyklucza udziału – Organizator stosuje alternatywne formy potwierdzania udziału (listy obecności, raporty narzędzia, oświadczenia). Okres przechowywania materiałów z wizerunkiem: do czasu zakończenia i rozliczenia wizyt monitoringowych/kontroli oraz przez okres wymagany przez przepisy i regulaminy Operatora.

§ 11. Reklamacje

Reklamację usługi można złożyć w terminie 14 dni kalendarzowych od zakończenia usługi (e-mail lub pisemnie). Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i przekazuje odpowiedź na wskazany adres.

Zgłoszenia reklamacji – ze szczegółowym opisem (dokładny opis usługi, której dotyczy reklamacja, oraz wskazanie argumentów uzasadniających) i danymi kontaktowymi – można dokonać:

- pisemnie: Marcin Rokoszewski Marcin, ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin
- e-mail: bur@marsoft.eu, 577 099 826

Reklamacje zgłoszone po terminie nie będą rozpatrywane.

Organizator zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu i niezwłocznie powiadomić Klienta/Uczestnika na podany adres e-mail.

§ 12. Warunki płatności

Zamawiający dokonuje płatności za usługę rozwojową na rzecz Wykonawcy przelewem w wysokości 100% wartości usługi – w terminie nieprzekraczającym 7 dni – na podstawie Faktury. Zamawiający otrzyma refundację poniesionych kosztów zrealizowanych usług po spełnieniu warunków określonych w regulaminie operatora. Zamawiający/Przedsiębiorca, w ciągu 10 dni roboczych od zakończenia realizacji danej usługi, przekazuje Operatorowi w Systemie Wniosek o rozliczenie usługi oraz skany dokumentów potwierdzających:

- poniesienie kosztu (np. faktura VAT);
- dokonanie płatności (potwierdzenie przelewu);
- ukończenie szkolenia/studiów podyplomowych.

W ramach Projektu nie jest możliwe refundowanie kosztów usługi rozwojowej, która:

- jest świadczona przez Operatora lub Partnerów albo przez podmioty powiązane z Operatorem lub Partnerami kapitałowo lub osobowo;
- obejmuje wzajemne świadczenie usług o zbliżonej tematyce przez Dostawców, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.

§ 13. Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 16.09.2022

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Dane identyfikacyjne:

MARCIN ROKOSZEWSKI MARCIN, ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin

NIP 9462304058

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Umowa Zlecenie z Trenerem (informacja wewnętrzna)

Załącznik nr 1a Umowa Zlecenie z Walodatorem (informacja wewnętrzna)

Załącznik nr 1b Umowa Zlecenie z Trenerem B2B (informacja wewnętrzna)

Załącznik nr 2 – Ankieta ewaluacyjna usługi rozwojowej

Załącznik nr 3 – Lista obecności

Załącznik nr 3a – Lista obecności zajęć online (raport Teams)

Załącznik nr 4 – Oświadczenie o wyrażeniu zgody na publikację wizerunku

Załącznik nr 4a – Oświadczenie o wyrażeniu zgody na publikację wizerunku w mediach społecznościowych

Załącznik nr 5 – Zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej

Załącznik nr 6 – Potwierdzenie odbioru zaświadczeń

Załącznik nr 7 – Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Załącznik nr 8 Polityka Etyki

Załącznik 9 Procedura walidacji efektów uczenia się

Załącznik nr 10 Standard Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ)

Załącznik nr 2 – Ankieta ewaluacyjna usługi rozwojowej

Ankieta ewaluacyjna Usługi Rozwojowej

Tytuł usługi:

Numer usługi:

Imię i Nazwisko Uczestnika

Proszę ocenić jakość przeprowadzonej Usługi Rozwojowej **zakreślając wybrane odpowiedzi**

Skala ocen (sekcje I oraz II): 5 – bardzo wysoko, 4 – wysoko, 3 – przeciętnie, 2 – nisko, 1 – bardzo nisko. Proszę zakreślić jedną wartość w każdym wierszu.

I. Ogólna ocena Usługi Rozwojowej:

Kategoria a oceny	Ocena Usługi Rozwojowej	Bardzo wysoko	Wysoko	Przeciętnie	Nisko*	Bardzo nisko*
		5	4	3	2	1
1.1	Spełnienie oczekiwań wśród Uczestników Usługi Rozwojowej					
1.2	Przydatność zdobytych informacji pod względem podnoszenia umiejętności i wiedzy wśród Uczestników Usługi Rozwojowej					
1.3	Prawdopodobieństwo wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności w codziennej pracy Przedsiębiorstwa					
1.4	Ocena programu szkolenia					

Kategoria a oceny	Czas trwania Usługi Rozwojowej	Tak	Nie
1.5	Czy Usługa Rozwojowa odbywała się zgodnie z harmonogramem?		

II. Ocena trenera/trenerów prowadzącego/prowadzących szkolenie:

Imię i nazwisko trenera:

Kategoria a oceny	Ocena trenera	Bardzo wysoko	Wysoko	Przeciętnie	Nisko*	Bardzo nisko*
		5	4	3	2	1
2.1	Przygotowanie merytoryczne					
2.2	Jasność/zrozumiałość przekazu					
2.3	Rzetelność, profesjonalizm i zaangażowanie w udzielaniu odpowiedzi na pytania					
2.4	Umiejętność zainteresowania uczestników tematem i zaangażowania ich w szkolenie					
2.5	Stopień zrealizowania programu szkolenia					

III. Ocena materiałów szkoleniowych:

Kategoria a oceny	Ocena materiałów szkoleniowych	Tak	Nie
3.1	Dostępność oraz jakość materiałów szkoleniowych		

IV. Ocena Hotelu (Przy szkoleniu wyjazdowym)

Kategoria a oceny	Ocena Hotelu	Bardzo wysoko	Wysoko	Przeciętnie	Nisko*	Bardzo nisko*
		5	4	3	2	1
4.1	Jakość Pokoi Hotelowych					
4.2	Jakość Sali Szkoleniowej					
4.3	Ocena przerw kawowych					
4.4	Ocena Obiadów i Kolacji					
4.5	Dostępność miejsc Parkingowych					

Uwagi/komentarze do konkretnych ocen:

Załącznik nr 3 – Lista obecności

LISTA OBECNOŚCI NA USŁUDZE ROZWOJOWEJ¹ w ramach Projektu :

Nr usługi:

Tytuł usługi:

Firma uczestnicząca w szkoleniu: **Marsoft Marcin Rokoszewski**

Dostawca Usługi: **Marsoft Marcin Rokoszewski**

LP	Imię i nazwisko uczestnika	Data.....
		Obecność (podpis uczestnika)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

¹ Listę obecności należy podpisać osobiście. W przypadku realizacji usługi w formie zdalnej listę obecności sporządza osoba prowadząca usługę na podstawie raportów logowań wygenerowanych z systemu czy też zebranych od uczestników potwierdzeń przekazanych mailem, że uczestniczyli w szkoleniu.

.....
(czytelny podpis osoby prowadzącej usługę)

DODATKOWE UWAGI (np. krótsza obecność któregoś z uczestników na usłudze):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis i pieczęć Przedsiębiorcy

Załącznik nr 3a – Lista obecności zajęć online (raport Teams)

1. Podsumowanie			
Tytuł spotkania			
Liczba uczestniczących			
Godzina rozpoczęcia			
Godzina zakończenia			
Czas trwania spotkania			
Średni czas uczestnictwa			

2. Uczestnicy			
Imię i nazwisko	Pierwsze dołączenie	Ostatnie wyjście	Czas udziału w spotkaniu

Załącznik nr 4 – Oświadczenie o wyrażeniu zgody na publikację wizerunku

(miejscowość, data)

OŚWIADCZENIE

o wyrażeniu zgody na utrwalenie i udostępnienie wizerunku

Ja, niżej podpisany/a:,
wyrażam dobrowolną zgodę na **utrwalenie** mojego wizerunku (zdjęcie / nagranie*) oraz
jego **udostępnienie wyłącznie w celu przeprowadzenia czynności kontrolnych**
dotyczących realizacji usługi rozwojowej przez następujące podmioty:

- Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe,
- Operator danego Sektora (jeśli dotyczy),
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) oraz podmioty przez nią upoważnione do kontroli,

Oświadczam, że:

1. zgoda jest dobrowolna i **może być w każdym czasie wycofana**, a wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania sprzed jej wycofania;
2. wycofania zgody mogą dokonać, kontaktując się z administratorem danych (dane kontaktowe poniżej);
3. brak zgody lub jej wycofanie nie będzie skutkował(a) publiczną publikacją mojego wizerunku, a jedynie brakiem możliwości wykorzystania go do ww. celów kontrolnych.

Okres przechowywania: do czasu zakończenia i rozliczenia czynności kontrolnych oraz przez okres wymagany przepisami prawa lub zasadami archiwizacji dokumentacji związanej z usługą rozwojową.

Administrator danych: [nazwa, adres, kontakt administratora]

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO (zgoda) – w zakresie wykorzystania wizerunku do ww. celu kontrolnego.

Przysługuje mi prawo dostępu do danych i uzyskania kopii, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, wniesienia skargi do Prezesa UODO.

* niepotrzebne skreślić

.....

(czytelny podpis)

Załącznik nr 4a – Oświadczenie o wyrażeniu zgody na publikację wizerunku w mediach społecznościowych

(miejscowość, data)

OŚWIADCZENIE

o wyrażeniu zgody na publikację wizerunku w mediach społecznościowych

Ja, niżej podpisany/a:
wyrażam dobrowolną zgodę na utrwalenie i publikację mojego wizerunku (zdjęcie / nagranie*) w związku z realizacją usługi rozwojowej prowadzonej przez:
Firma: Marsoft Marcin Rokoszewski (NIP 9462304058)

Zgoda obejmuje publikację mojego wizerunku w materiałach promocyjnych i informacyjnych dotyczących działalności Dostawcy Usług, w tym w szczególności w mediach społecznościowych (np. Facebook, Instagram, LinkedIn) oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.

Oświadczam, że:

1. Zgoda jest dobrowolna i może być w każdej chwili wycofana, a wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
2. Cofnięcie zgody można złożyć w formie pisemnej lub elektronicznej, kontaktując się z administratorem danych wskazanym poniżej.
3. Wycofanie zgody spowoduje zaprzestanie dalszego wykorzystywania mojego wizerunku w nowych publikacjach, jednak nie obejmuje materiałów już opublikowanych przed wycofaniem zgody.
4. Zgoda nie jest związana z uczestnictwem w usłudze rozwojowej i nie stanowi warunku udziału w niej.

Okres przechowywania: do czasu wycofania zgody lub zakończenia działań promocyjnych związanych z daną usługą rozwojową, nie dłużej niż 5 lat od daty realizacji usługi.

Administrator danych:

[Firma: Marsoft Marcin Rokoszewski (NIP 9462304058), ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin , e-bur@marsoft.eu,

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO (zgoda) – w zakresie przetwarzania wizerunku w celach informacyjnych i promocyjnych.

Przysługuje mi prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

.....
(czytelny podpis)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 5 – Zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej



ZAŚWIADCZENIE O ZAKOŃCZENIU UDZIAŁU
W USŁUDZE ROZWOJOWEJ

Zaświadcza się, że Pan/Pani *imię i nazwisko uczestnika*

ID wsparcia: FELU.....

w dniach od r. do r.

uczestniczyła w Projekcie „Kompetencje przyszłości. Usługi rozwojowe dla osób dorosłych w podregionie lubelskim” w usłudze rozwojowej o numerze:/...../...../...../....., *pt. nazwa usługi*

realizowanej przez: ROKOSZEWSKI MARCIN MARSOFT, ul. Turystyczna 36, 20-207 Lublin, NIP: 9462304058, REGON: 060717694

w liczbie godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) o następującym zakresie:

Uczestniczka osiągnęła następujące efekty uczenia się:

■

Miejscowość i data

Pieczęć realizatora usługi
i podpis osoby uprawnionej
do wydania zaświadczenia

Załącznik nr 6 – Potwierdzenie odbioru zaświadczeń

.....

Lublin, dnia

Pieczętka firmy szkoleniowej

OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisany/a, oświadczam, że otrzymałam/em od firmy Marcin Rokoszewski MARSOFT Zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej numer „.....”.

Załącznik nr 7 – Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

(A) Klauzula informacyjna RODO dla uczestników szkolenia

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informujemy, że:

1. Administrator danych (ADO):

[nazwa firmy / imię i nazwisko]:

Adres siedziby / zamieszkania:

.....

Dane kontaktowe (e-mail, telefon):

.....

Inspektor Ochrony Danych (jeśli powołany):

....., e-mail:

.....

2. Cele i podstawy przetwarzania:

Twoje dane osobowe przetwarzamy w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Zakres danych (przykładowo)
Rejestracja, organizacja i realizacja szkolenia	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy/uczestnictwo w szkoleniu)	imię, nazwisko, e-mail, telefon, firma/instytucja, stanowisko
Dokumentowanie przebiegu szkolenia, wystawienie certyfikatu/zaświadczenia	art. 6 ust. 1 lit. b i/lub c RODO (obowiązki prawne)	dane identyfikacyjne, obecność, wyniki testu (jeśli dotyczy)
Rozliczenia, rachunkowość, archiwizacja dokumentacji	art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny)	dane identyfikacyjne i rozliczeniowe
Ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes ADO)	dane niezbędne do dochodzenia roszczeń
Kontakt operacyjny (zmiany terminów, organizacja)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	dane kontaktowe

[Opcjonalnie] Marketing własnych

usług szkoleniowych (newsletter, oferty) – **tylko za zgodą**

art. 6 ust. 1 lit. a RODO

e-mail, telefon

[Opcjonalnie] Publikacja wizerunku

(zdjęcia/relacje) – **tylko za zgodą**

art. 6 ust. 1 lit. a RODO

wizerunek, imię

(opcjonalnie)

3. **Odbiorcy danych:**

Dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym na nasze zlecenie (np. dostawcy systemów IT, podmioty księgowe, firmy szkoleniowe współpracujące), wyłącznie w zakresie niezbędnym i na podstawie umów powierzenia. Dane mogą być także udostępnione podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

4. **Przekazywanie do państw trzecich / organizacji międzynarodowych:**

Co do zasady dane nie są przekazywane poza EOG. Jeżeli wyjątkowo dojdzie do takiego przekazania (np. narzędzia chmurowe), zastosujemy odpowiednie zabezpieczenia, w szczególności standardowe klauzule umowne; informacje szczegółowe udostępnimy na żądanie.

5. **Okres przechowywania danych:**

- dane związane z realizacją szkolenia – przez czas trwania szkolenia oraz przedawnienia roszczeń (zwykle do 6 lat),
- dokumentacja rachunkowa – przez okres wymagany przepisami (co do zasady 5 lat),
- dane przetwarzane na podstawie zgody – do czasu jej wycofania, nie dłużej niż do zrealizowania celu.

6. **Prawa osoby, której dane dotyczą:**

Przysługuje Ci prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu (gdy podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO), a także prawo wycofania zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem).

7. **Prawo do skargi:**

Masz prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO).

8. **Obowiązek podania danych:**

Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do udziału w szkoleniu. Brak podania danych może uniemożliwić udział w szkoleniu.

9. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji / profilowanie:**

Dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, które wywoływałoby wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób na Ciebie istotnie wpływało.

Potwierdzenie zapoznania się z klauzulą informacyjną

Oświadczam, że zapoznałem(am) się z **Klauzulą informacyjną RODO** (część A) i ją rozumiem.

Miejscowość, data

Podpis uczestnika:

Polityka Etyki

Marsoft Marcin Rokoszewski

1. Wartości nadrzędne

1. Firma Marsoft kieruje się zasadami przejrzystości, odpowiedzialności i uczciwości w każdej usłudze rozwojowej.
2. Priorytetem jest dobro uczestników usług, ochrona ich praw oraz wspieranie rozwoju osobistego i zawodowego.
3. Nasze działania opierają się na równości, braku dyskryminacji oraz poszanowaniu różnorodności.

2. Zasady etyki zawodowej

1. Przestrzegamy zasad wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego.
2. Dbamy o poprawność i jasność sformułowań w zawieranych umowach z klientami, partnerami i instytucjami.
3. Unikamy konfliktu interesów oraz działań mogących naruszać zaufanie klientów.
4. Wszelkie materiały, oferty i informacje publikowane w BUR i na innych kanałach komunikacji są rzetelne, zgodne z prawem i odzwierciedlają rzeczywistość.

3. Odpowiedzialność wobec uczestników

1. Usługi rozwojowe realizowane są z należytą starannością, zgodnie z danymi opublikowanymi w Karcie Usługi oraz obowiązującymi standardami.
2. Zapewniamy bezpieczeństwo i higienę realizacji usług oraz warunki dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Uczestnicy mają prawo do wyrażania opinii w systemie oceny usług, a firma wykorzystuje te opinie do doskonalenia jakości.
4. W relacjach z klientami i uczestnikami przestrzegamy zasad poufności oraz ochrony danych osobowych zgodnie z RODO.

4. Standardy jakości

1. Firma posiada misję i cele strategiczne, które są okresowo aktualizowane oraz zgodne z dokumentami projektowymi BUR.
2. Wdrożone są procedury kontroli wewnętrznej, monitorowania jakości oraz działań korygujących i zapobiegawczych.
3. Realizując usługi zdalne, firma stosuje Standard Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ), zapewniając dostępność, aktualność i bezpieczeństwo materiałów.

5. Odpowiedzialność społeczna

1. Marsoft aktywnie wspiera ideę uczenia się przez całe życie i rozwój kompetencji społecznych, zawodowych i cyfrowych.
2. Wspieramy inicjatywy związane z równymi szansami i dostępem do usług rozwojowych, zwłaszcza w kontekście dofinansowania publicznego.

6. Przeciwdziałanie nadużyciom

1. Zabronione jest umieszczanie treści sprzecznych z prawem, nawołujących do nienawiści, dyskryminacji czy naruszających prawa autorskie.
2. Firma podejmuje działania wobec wszelkich przejawów nieuczciwych praktyk lub naruszeń etycznych.

7. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Polityka Etyki stanowi dokument wewnętrzny firmy Marsoft i podlega cyklicznej aktualizacji zgodnie z regulacjami BUR i zmianami prawa.
2. Wszyscy pracownicy, trenerzy i współpracownicy Marsoft są zobowiązani do jej przestrzegania.
3. Dokument jest dostępny dla klientów i instytucji kontrolnych na żądanie.

Procedura walidacji efektów uczenia się

1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie jednolitego, rzetelnego i obiektywnego sposobu potwierdzania osiągnięcia efektów uczenia się przez uczestników usług rozwojowych realizowanych przez MARCIN ROKOSZEWSKI MARSOFT.

Procedura określa sposób organizacji, przeprowadzania i dokumentowania procesu walidacji efektów uczenia się zgodnie z wymogami:

- Regulaminu BUR,
- Standardu Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ),

2. Etapy procesu walidacji

Proces walidacji efektów uczenia się składa się z następujących etapów:

1. Przygotowanie narzędzi walidacyjnych

- Opracowanie testów, arkuszy obserwacji, list kontrolnych i kryteriów oceny zgodnie z efektami uczenia się wskazanymi w Karcie Usługi.
- Dobór metody walidacji adekwatnej do charakteru efektów (test – dla wiedzy, obserwacja – dla umiejętności, zadanie praktyczne – dla kompetencji).

2. Przeprowadzenie walidacji

- Walidację przeprowadza wyznaczony Walidator, niezależny od osób prowadzących szkolenie.
- Walidacja odbywa się w warunkach rzeczywistych lub symulowanych, zgodnie ze scenariuszem usługi.

3. Ocena wyników walidacji

- Walidator dokonuje oceny osiągniętych efektów uczenia się w oparciu o ustalone kryteria i arkusze oceny.
- Wyniki są dokumentowane w protokole walidacji i arkuszach obserwacji.

4. Dokumentowanie procesu walidacji

- Walidator sporządza protokół walidacji, który podpisuje również osoba nadzorująca proces (Specjalista ds. szkoleń lub Właściciel).
- W przypadku testów teoretycznych przechowywana jest również kopia testu i klucza odpowiedzi.

5. Archiwizacja dokumentacji

- Kompletna dokumentacja walidacyjna (testy, arkusze, protokoły, raporty) przechowywana jest przez okres **5 lat** w siedzibie firmy, zgodnie z Polityką jakości i ochrony danych osobowych.

3. Zasada rozdzielności funkcji

W celu zapewnienia bezstronności i rzetelności walidacji wprowadza się zasadę rozdzielności funkcji:

- **Trener** – przygotowuje uczestników do osiągnięcia efektów uczenia się i może opracować narzędzia (np. test, arkusz obserwacji), lecz nie ocenia wyników uczestników.
- **Walidator** – dokonuje oceny efektów uczenia się, analizuje dokumentację i podpisuje protokół walidacji.
- **Specjalista ds. szkoleń / Właściciel** – sprawuje nadzór nad procesem walidacji, zatwierdza jego wyniki i archiwizację dokumentacji.

4. Wymagania kwalifikacyjne walidatorów

1. Walidatorzy są wybierani spośród osób posiadających doświadczenie dydaktyczne lub zawodowe w obszarze odpowiadającym tematyce usługi.
2. Wymagania wobec walidatorów:
 - wykształcenie lub kwalifikacje potwierdzające kompetencje w danym zakresie,
 - doświadczenie w pracy dydaktycznej lub zawodowej w danej branży,
 - bezstronność oraz brak powiązań z trenerem prowadzącym usługę.
3. Każdy walidator wypełnia „**Kartę walidatora**”, zawierającą:
 - dane osobowe i kontaktowe,
 - opis doświadczenia zawodowego lub załącznik w postaci CV

5. Dokumentowanie walidacji

Proces walidacji jest dokumentowany w sposób umożliwiający potwierdzenie rzetelności i trafności oceny.

Dokumentacja obejmuje:

- arkusze testowe lub obserwacji,
- listy kontrolne umiejętności,
- protokół walidacji,
- raport walidacyjny z podpisami walidatora i osoby nadzorującej proces.

W przypadku walidacji praktycznej każdorazowo stosuje się **arkusz obserwacji umiejętności praktycznych** oraz **protokół walidacji**.

6. Nadzór nad procesem walidacji

Za nadzór nad prawidłowością procesu walidacji odpowiada:

- **Specjalista ds. szkoleń,**
- **Właściciel podmiotu MARCIN ROKOSZEWSKI MARSOFT.**

Kontrola obejmuje:

- bieżącą weryfikację kompletności dokumentacji walidacyjnej,
- losową kontrolę narzędzi walidacyjnych,
- archiwizację dokumentacji zgodnie z Polityką jakości.

Wyniki kontroli są dokumentowane w raporcie wewnętrznym i omawiane podczas okresowych przeglądów systemu jakości.

7. Postanowienia końcowe

Procedura wchodzi w życie z dniem **25 października 2025 r.**

Odpowiedzialnym za jej wdrożenie i nadzór jest **Specjalista ds. szkoleń** oraz **Właściciel podmiotu**.

Dokument stanowi integralny załącznik do Regulaminu uczestnictwa w usługach rozwojowych MARSOFT.

Załącznik do procedury: **Ramowe scenariusze walidacji**

1. Szkolenia komputerowe (MS Word / MS Excel)

Cel walidacji:

Potwierdzenie, że uczestnik nabył umiejętności praktyczne obsługi programów biurowych (MS Word, MS Excel), zgodnie z efektami uczenia się określonymi w Karcie Usługi.

Etapy walidacji:

1. Przygotowanie:

- Walidator zapoznaje się z efektami uczenia się i kryteriami weryfikacji.
- Przygotowuje arkusze testów praktycznych i checklisty zadań.
- Uczestnik zostaje poinformowany o zasadach walidacji.

2. Przeprowadzenie:

- Uczestnik wykonuje zestaw zadań praktycznych na komputerze (np. formatowanie dokumentu, tabele, funkcje arkusza).
- Walidator obserwuje przebieg pracy, notując wykonanie poszczególnych czynności w arkuszu obserwacji.
- Po ukończeniu zadania uczestnik odpowiada na 3–5 krótkich pytań sprawdzających rozumienie zasad.

3. Ocena:

- Każde zadanie oceniane jest w skali 0–1 („nie wykonał” / „wykonał poprawnie”) lub w skali opisowej (np. „niewystarczająco / częściowo / w pełni”).
- Za pozytywny wynik uznaje się osiągnięcie minimum 70% punktów.

4. Dokumentowanie:

- Wypełniony **Arkusz obserwacji** oraz **Protokół walidacji** podpisuje walidator i Specjalista ds. szkoleń.
- Wyniki są wpisywane do **Rejestru walidacji usług komputerowych** i archiwizowane w dokumentacji szkolenia.

Zastosowane narzędzia:

- Zadania praktyczne w MS Word i MS Excel,
- Arkusz obserwacji umiejętności komputerowych,
- Lista kontrolna (checklista zadań),
- Protokół walidacji.

2. Szkolenia z zakresu organizacji NGO

Cel walidacji:

Potwierdzenie, że uczestnik posiada wiedzę i umiejętności praktyczne z zakresu funkcjonowania organizacji pozarządowych (NGO), w tym podstaw prawnych, zarządzania projektami i finansowania działalności.

Etapy walidacji:

1. Przygotowanie:

- Walidator opracowuje test wiedzy oraz jedno zadanie praktyczne (np. przygotowanie fragmentu wniosku o dotację, planu działania lub budżetu projektu).

2. Przeprowadzenie:

- Część 1 – test teoretyczny (15 pytań jednokrotnego wyboru, 20 minut).
- Część 2 – zadanie praktyczne realizowane indywidualnie (np. opracowanie harmonogramu projektu).
- Walidator ocenia samodzielność, poprawność merytoryczną i zgodność z kryteriami.

3. Ocena:

- 60% punktów z testu + pozytywne zaliczenie zadania praktycznego = potwierdzenie efektów uczenia się.

4. Dokumentowanie:

- Arkusz oceny testu i zadania,
- Protokół walidacji,
- Zbiorcze zestawienie wyników walidacji dla grupy.

Zastosowane narzędzia:

- Test wiedzy (papierowy lub online),

- Zadanie praktyczne (formularz projektu lub budżet),
- Arkusz oceny,
- Protokół walidacji.

Kryteria oceny:

- Zrozumienie podstaw funkcjonowania NGO,
- Poprawność merytoryczna rozwiązań,
- Zastosowanie zasad planowania i budżetowania w praktyce.

3. Szkolenia branżowe o profilu kosmetycznym („Stylizacja paznokci 1.0 podstawy”)

Cel walidacji:

Potwierdzenie, że uczestnik opanował umiejętności praktyczne w zakresie stylizacji paznokci – zgodnie z efektami uczenia się w Karcie Usługi (m.in. higiena pracy, dobór narzędzi, kształtowanie paznokci, aplikacja preparatów).

Etapy walidacji:

1. Przygotowanie:

- Walidator zapoznaje się z efektami uczenia się i kryteriami weryfikacji.
- Przygotowuje **stanowisko praktyczne** oraz **Arkusz obserwacji umiejętności manualnych**.
- Określa warunki walidacji (czas – 45–60 minut, liczba uczestników – maks. 3 jednocześnie).

2. Przeprowadzenie:

- Uczestnik wykonuje zabieg stylizacji paznokci (np. nadanie kształtu, piłowanie, aplikacja preparatu).
- Walidator obserwuje przebieg i zaznacza stopień wykonania poszczególnych czynności w arkuszu obserwacji.
- Po wykonaniu zabiegu walidator może zadać pytania sprawdzające z zakresu higieny, BHP i zastosowanych technik.

3. Ocena:

- Ocenie podlega:
 - stosowanie zasad higieny i bezpieczeństwa,

- dobór narzędzi i preparatów,
- technika wykonania i ergonomia pracy,
- estetyka i poprawność końcowego efektu.
- Za pozytywny wynik uznaje się uzyskanie minimum 75% punktów w arkuszu obserwacji.

4. Dokumentowanie:

- Walidator sporządza **Protokół walidacji** i załącza **Arkusz obserwacji**, podpisane przez siebie i Specjalistę ds. szkoleń.
- Wyniki wpisywane są do **Rejestru walidacji usług praktycznych** i przechowywane w dokumentacji usługi przez okres 5 lat.

Zastosowane narzędzia:

- Arkusz obserwacji umiejętności manualnych,
- Lista kontrolna BHP i higieny pracy,
- Protokół walidacji,
- Formularz raportu walidacyjnego.

4. Zasady wspólne dla wszystkich usług

- Walidację przeprowadza **osoba niezależna od trenera**, posiadająca kwalifikacje zgodne z profilem szkolenia.
- Walidator wypełnia i podpisuje **Protokół walidacji**, a dokumentację zatwierdza **Specjalista ds. szkoleń lub Właściciel**.
- Dokumentacja walidacyjna (arkusze, testy, protokoły) jest archiwizowana przez okres **5 lat**.
- W przypadku usług finansowanych ze środków publicznych dokumentacja jest udostępniana na żądanie Operatora, IZ/IP lub PARP.

Załącznik nr 10 Standard Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ)

Standard Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ)

Marsoft Marcin Rokoszewski (NIP 9462304058)

Wersja: 1.2

Data: 16.09.2022

Właściciel dokumentu: Właściciel Marsoft

Osoba odpowiedzialna operacyjnie: Koordynator usług zdalnych

Aktualizacja Obowiązuje od: 05.11.2024

0. Cel dokumentu

Zapewnienie jednolitych zasad projektowania, realizacji, walidacji, dokumentowania i doskonalenia usług rozwojowych świadczonych w formie zdalnej przez Marsoft Marcin Rokoszewski (dalej: „Marsoft”), tak aby były zgodne z wymaganiami BUR, przepisami prawa oraz dobrymi praktykami jakości.

1. Zakres

Standard obejmuje wszystkie usługi rozwojowe Marsoft realizowane zdalnie: szkoleniowe, doradcze, coaching, mentoring, egzaminy/walidacje oraz formy mieszane, w których występuje komponent zdalny (synchroniczny i/lub asynchroniczny).

2. Słowniczek (na potrzeby dokumentu)

- **Usługa zdalna:** usługa realizowana z wykorzystaniem Internetu na komputerach/urządzeniach mobilnych; synchronicznie (na żywo) i/lub asynchronicznie (z materiałami).
- **Forma synchroniczna:** zajęcia prowadzone na żywo (np. wideokonferencja), z interakcją w czasie rzeczywistym.
- **Forma asynchroniczna:** praca uczestnika z materiałami (kurs, wideo, zadanie, test) bez równoczesnego udziału trenera.
- **Środowisko realizacji:** połączone narzędzia i zasoby stosowane do realizacji usługi (platforma wideokonferencyjna, LMS, repozytoria, narzędzia aktywizujące).
- **Walidacja efektów uczenia się:** planowy zestaw metod potwierdzenia, że uczestnik osiągnął zdefiniowane efekty.

3. Podstawy i powiązania

- Niniejszy SUZ jest wewnętrznym standardem jakości Marsoft i uzupełnia ogólny system jakości firmy.
- Dokument jest spójny z regulacjami BUR, w tym wymaganiami dotyczącymi usług zdalnych oraz zasadami dokumentowania i wizyt monitoringowych.
- Dokument powiązany: Polityka ochrony danych osobowych, Procedura zarządzania reklamacjami, Procedura publikacji ofert w BUR, Rejestr certyfikatów/uprawnień kadry.

4. Role i odpowiedzialności

- **Właściciel SUZ:** zatwierdza i aktualizuje dokument; zapewnia zasoby.
- **Koordynator usług zdalnych:** planuje i nadzoruje procesy SUZ; prowadzi rejestry; wspiera trenerów; czuwa nad zgodnością.
- **Administrator środowiska (IT/LMS/komunikatory):** utrzymuje narzędzia, zarządza dostępami, bezpieczeństwem i kopiami zapasowymi; generuje raporty.
- **Trener/Ekspert/Doradca:** projektuje i realizuje usługę zgodnie z SUZ; zapewnia aktywizację, ewaluację i dowody realizacji.
- **Opiekun klienta:** ustala wymagania, parametry techniczne, harmonogram; komunikuje zasady udziału; zbiera feedback.
- **Inspektor/Specjalista ds. Ochrony Danych:** nadzoruje zgodność przetwarzania danych i klauzul informacyjnych.

CZĘŚĆ I – Relacja z klientem (SUZ-1...SUZ-5)

5. Zgodność prawna i prawa autorskie (SUZ-1)

1. Marsoft świadczy usługi zdalne zgodnie z przepisami prawa (w szczególności ochrony danych, praw autorskich, ochrony wizerunku, usług świadczonych drogą elektroniczną) oraz zasadami bezpieczeństwa informacji.
2. Stosowane są wzory klauzul informacyjnych i zgód (RODO, wizerunek), a także polityka licencyjna materiałów (sekcja 17; Załącznik F).

6. Rzetelna informacja o ofercie (SUZ-2)

1. Opisy usług i efektów uczenia się są prawdziwe, weryfikowalne i odzwierciedlają realne kompetencje kadry oraz możliwości środowiska.
2. Karta Usługi w BUR zawiera komplet danych wymaganych dla formy zdalnej (w tym Warunki techniczne – patrz Załącznik A).

7. Licencje/dostęp do produktów cyfrowych (SUZ-3)

1. Przed startem usługi klient otrzymuje zasady licencji i dostępu (czas, zakres, dozwolony użytek, liczba urządzeń, zakaz dalszej dystrybucji bez zgody Marsoft).

2. Zmiany zasad wymagają potwierdzenia w korespondencji lub aneksie.

8. Aktualność treści (SUZ-4)

1. Treści merytoryczne są przeglądane min. raz na 12 miesięcy (przeglądy merytoryczne) oraz ad hoc po istotnych zmianach prawnych/branżowych.
2. Koordynator usług zdalnych prowadzi rejestr aktualizacji materiałów.

9. Optymalne środowisko dla grupy docelowej (SUZ-5)

1. Środowisko (platforma wideokonferencyjna, LMS, narzędzia) dobieramy do celów i profilu grupy na podstawie wstępnej diagnozy potrzeb.
2. Dopuszcza się realizację w środowisku klienta, środowisku Marsoft lub mieszanym – po analizie ryzyk i uzgodnieniu odpowiedzialności.

CZĘŚĆ II – Projektowanie usługi (SUZ-6...SUZ-10)

10. Model realizacji (SUZ-6)

1. Marsoft stosuje cykl ADDIE (Analiza–Projekt–Rozwój–Wdrożenie–Ewaluacja) oraz podejście efektywnościowe (cele/efekty uczenia się → metody → dowody/ocena).
2. Dla każdej usługi powstaje **Karta usługi** (cele, efekty, kryteria weryfikacji, metody, aktywności, narzędzia, wymagania techniczne, wsparcie, ewaluacja).

11. Know-how i kompetencje (SUZ-7)

1. Trenerzy/doradcy posiadają doświadczenie lub kwalifikacje nie starsze niż 5 lat w obszarze usługi. Kopie potwierdzeń znajdują się w teczce kadry.
2. Koordynator weryfikuje zgodność kompetencji z tematyką oraz prowadzi rejestr licencji na oprogramowanie/narzędzia.

12. Dostępność i kompatybilność (SUZ-8)

1. Materiały i narzędzia przygotowujemy z myślą o urządzeniach stacjonarnych i mobilnych; zapewniamy kompatybilność (aktualne przeglądarki, systemy; standardy plików, np. SCORM/xAPI – gdy dotyczy).
2. Przed uruchomieniem usługi przeprowadza się test techniczny środowiska i materiałów (checklista publikacji – Załącznik A).

13. Dobór materiałów i multimediiów (SUZ-9)

1. Każdy materiał (video, prezentacja, quiz, zadanie) ma uzasadnienie względem celów i efektów usługi oraz pełni funkcję w aktywizacji uczestników.
2. Materiały są przechowywane w repozytorium firmowym.

14. Wsparcie techniczne (SUZ-10)

1. Ustalamy z klientem poziom wsparcia technicznego (godziny, kanały kontaktu, czas reakcji).
2. Uczestnicy otrzymują instrukcje „krok po kroku” dostępu do usługi, wymagania sprzętowe i łącza mikrofon/kamera, zasady identyfikacji i listy obecności.

CZĘŚĆ III – Realizacja usługi (SUZ-11...SUZ-14)

15. Przygotowanie uczestników (SUZ-11)

1. każdy uczestnik **najpóźniej na 2 dni robocze przed rozpoczęciem zajęć** otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą tzw. **pakiet startowy**, obejmujący:
 - link do spotkania (MS Teams),
 - dane logowania (jeśli wymagane),
 - **aktualne wymagania techniczne** wynikające z karty usługi,
 - **dane kontaktowe wsparcia technicznego** (adres e-mail i numer telefonu).

16. Aktywizacja i zaangażowanie (SUZ-12)

1. W każdej jednostce 45–90 min przewiduje się techniki aktywizujące (pytania, czat, ankiety, tablice, praca w pokojach, mikro-zadania, quizy, praca własna między spotkaniami).
2. Minimalny próg aktywności: co najmniej 1 interakcja/modułu szkolenia na uczestnika w trybie synchronicznym (średnio dla grupy).

17. Weryfikacja efektów uczenia się (SUZ-13)

1. Dla usług szkoleniowych: **pre-test/diagnoza** → **aktywny pomiar postępów** (quizy, zadania) → **post-test/** obserwacja w warunkach rzeczywistych+ informacja zwrotna.
2. Dla usług doradczych/coachingowych: **cele SMART** → notatki sesyjne → **raport z usługi**

3. Dla usług przygotowujących do kwalifikacji/egzaminu: rozdzielność ról szkolących i oceniających; protokół z walidacji/egzaminu (Załącznik D).

18. Dokumentowanie, obecność i rozliczalność (SUZ-14 + wymagania BUR)

1. **Obecność synchroniczna:** raport z platformy (czas zalogowania/aktywność). Każdy uczestnik loguje się z **własnego konta i jednego urządzenia**.
2. **Dokumenty wydawane uczestnikom:** zaświadczenie ze wskazaniem tytułu usługi, numeru identyfikacyjnego BUR, dat, liczby godzin, osiągniętych efektów i (gdy dotyczy) kodu kwalifikacji.
3. **Archiwizacja:** listy obecności, raporty z platform, materiały dydaktyczne, protokoły egzaminów, raporty doradcze, wyniki ewaluacji – zgodnie z zasadami programu finansowania.

CZĘŚĆ IV – Ochrona danych, bezpieczeństwo, dostępność

19. Ochrona danych i wizerunku

1. Marsoft wdraża adekwatne środki techniczne i organizacyjne ochrony danych (szyfrowanie transmisji, kontrola dostępu).
2. Klauzule informacyjne i zgody obejmują: podstawy prawne, cele przetwarzania, okresy przechowywania, odbiorców danych, prawa osób, informację o nagrywaniu (jeśli dotyczy).
3. Materiały z danymi osobowymi/wizerunkiem są udostępniane wyłącznie w uzasadnionym zakresie i przez uzgodniony czas.

20. Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami

1. Na wniosek uczestnika Marsoft zapewnia dostosowane materiały i rozwiązania (np. napisy, kontrasty, alternatywne formaty, tempo mówienia, wsparcie asystenta), o ile to technicznie możliwe.
2. W Karcie Usługi i w instrukcjach wskazuje się wymagania i dostępne ułatwienia.

21. Bezpieczeństwo spotkań on-line

1. Linki i kody dostępu nie są publikowane publicznie; stosujemy poczekalnie, autoryzację użytkowników, blokadę ekranu/udostępniania, jeśli nie jest potrzebne.
2. Moderatorzy reagują na nadużycia (wyciszenie, usunięcie, zgłoszenie incydentu); sporządza się notatkę z incydentów.

CZĘŚĆ V – Ewaluacja i doskonalenie

22. Ewaluacja i skargi/reklamacje

1. Po każdej usłudze zbieramy ankietę ewaluacyjną oraz komentarze uczestników; trener może udzielić odpowiedzi na komentarz.
2. Zgłoszenia reklamacyjne rejestruje Koordynator; działania korygujące/zapobiegawcze dokumentowane są w Rejestrze Działań Korygujących (RDK).

23. Przeglądy i audyty wewnętrzne

1. Co najmniej raz w roku Koordynator prowadzi przegląd SUZ i próbę usług (przegląd dokumentacji, nagrań, logów, zaświadczeń) oraz raportuje wyniki właścicielowi.
2. Dokument i praktyki są gotowe do audytów/monitoringów instytucji zewnętrznych; Koordynator jest punktem kontaktu.

24. Zasady publikacji i zmian Kart Usługi (zdalne)

1. Warunki techniczne (platforma, minimalne wymagania sprzętowe i łącza, wymagane oprogramowanie) wpisuje się w Kartę Usługi.
2. Zmiany kluczowych parametrów (termin, miejsce online, koszt, liczba godzin) wprowadza się w terminach i trybie określonym w umowie i instrukcji BUR.

25. Przechowywanie i retencja

1. Minimalne okresy przechowywania dokumentacji ustala się zgodnie z przepisami i warunkami programów (RPO/FERS) oraz wewnętrzną polityką archiwizacji.
2. Dostęp do dokumentacji posiadają wyłącznie osoby upoważnione; udostępnienia zewnętrzne odbywają się wyłącznie na podstawie upoważnień/prawa.

Załączniki operacyjne do SUZ

Załącznik A – Szablon „Warunki techniczne” do Karty Usługi oraz checklista publikacji

Firma: Marsoft Marcin Rokoszewski (NIP 9462304058)

Metryka testu

Usługa / ID BUR:

Data i godzina testu:

Tester (imię i nazwisko / rola):

Wersja materiałów / data aktualizacji:

Środowisko (platforma/LMS/narzędzia):

0. Wersjonowanie i gotowość środowiska

A. Środowisko i dostęp

B. Konta i uprawnienia (konfiguracja techniczna)

C. Audio/Wideo

D. Sieć i wydajność

E. Zgodność systemów

F. Materiały i pliki

G. Nagrywanie (jeśli używane) – test funkcjonalny

H. Monitoring i logowanie

Platforma/komunikator: (np. MS Teams)

Wymagania sprzętowe (min.): komputer lub urządzenie mobilne z kamerą i mikrofonem;

Dla MS Teams :

Komputer i procesor	Co najmniej 1,1 GHz lub szybszy, dwa rdzenie. UWAGA: W przypadku procesorów Intel należy wziąć pod uwagę maksymalną prędkość osiąganą przy użyciu technologii Intel Turbo Boost (maksymalna częstotliwość Turbo).
Pamięć	4,0 GB pamięci RAM.
Dysk twardy	3,0 GB dostępnej przestrzeni dyskowej.
Wyświetlacz	Rozdzielczość 1024 x 768 lub wyższa.
Sprzęt graficzny	Do sprzętowego przyspieszenia grafiki wymagany jest DirectX 9 lub nowszy z WDDM 2.0 lub nowszym w przypadku systemu Windows 10 (albo WDDM 1.3 lub nowszym w przypadku aktualizacji Windows 10 Fall Creators Update).
System operacyjny	Wersja systemu Windows 10 10.0.19041 lub nowsza (z wyłączeniem wersji Windows LTSC dla aplikacji komputerowej Teams ¹).
Widok sieciowy 2	Zaktualizuj do najnowszej wersji.
Wideo	Kamera wideo USB 2.0.
Urządzenia	Standardowa kamera, mikrofon i głośniki w laptopie.

Klient Teams dla komputerów stacjonarnych z systemem macOS

Część	Wymóg
Komputer i procesor	Procesor dwurdzeniowy.
Pamięć	4,0 GB pamięci RAM.
Dysk twardy	1,5 GB dostępnej przestrzeni na dysku.
Wyświetlacz	Rozdzielczość 1200 x 800 lub wyższa
System operacyjny	Jedna z trzech najnowszych wersji systemu macOS. UWAGA: Informacje o najnowszych wersjach systemu macOS i sposobie aktualizacji można znaleźć tutaj . Na przykład, gdy zostanie wydana nowa wersja systemu macOS,

Część	Wymóg
	nowa wersja i dwie wersje bezpośrednio ją poprzedzające staną się obsługiwanymi wersjami.
Widok sieciowy 2	Zaktualizuj do najnowszej wersji.
Wideo	Kompatybilna kamera internetowa.
Głos	Kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub podobne urządzenie.

Klient Teams dla urządzeń mobilnych

Oprogramowanie Teams funkcjonuje na następujących platformach mobilnych:

- Android: Kompatybilny z telefonami i tabletami z systemem Android.

Wsparcie jest ograniczone do czterech ostatnich głównych wersji Androida. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja Androida, wymagania Androida obejmują nową wersję i trzy najnowsze wersje, które ją poprzedzają.

- iOS: Kompatybilny z iPhone'em, iPadem i iPodem touch.

Wsparcie jest ograniczone do dwóch najnowszych głównych wersji systemu iOS. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja systemu iOS, wymagania iOS obejmują nową wersję i najnowszą wersję, która ją poprzedzała.

Załącznik B – Lista obecności on-line (wzór)

Usługa/ID BUR: ...

Data/godziny: ...

Trener: ...

Wydruk z programu MS Teams

Imię i nazwisko	Pierwsze dołączenie	Czas udziału w spotkaniu	Adres e-mail
-----------------	------------------------	-----------------------------	--------------

Załącznik C – Raport z wykonania usługi doradczej (wzór)

Uczestnik/Przedsiębiorstwo: ...

Doradca: ...

Termin (daty, godziny): ...

Zakres doradztwa: ...

Materiały/wypracowane dokumenty: ...

Rekomendacje/dalsze kroki: ...

Podpis doradcy: ...

Data wysłania do uczestnika: ...

Załącznik D – Protokół z egzaminu/walidacji (wzór)

Protokół z egzaminu/walidacji

Usługa/ID BUR:

Data/miejsce (on line):

Komisja/Osoba oceniająca (nie była trenerem):

Zakres walidacji: test/zadania pisemne/obserwacja w warunkach rzeczywistych

Lista uczestników i wyniki:

Lp.	Imię i nazwisko uczestnika	Wynik (zal./niezal.)
1		
2		
3		

Uwagi/nieprawidłowości:

.....
.....

Podpis oceniającego:

Data:

Załącznik E – Checklista jakości usługi zdalnej (skrócona)

1. Cele/efekty zdefiniowane i mierzalne.
2. Konspekt/Karta projektu kompletna.
3. Materiały przetestowane (działają na desktop/mobile).
4. Warunki techniczne wpisane do Karty Usługi.
5. Pakiet startowy wysłany.
6. Lista obecności i raport z platformy gotowe.
7. Narzędzia aktywizujące zaplanowane.
8. Metody weryfikacji efektów przygotowane.
9. Klauzule RODO/wizerunek przekazane.
10. Plan ewaluacji i wydania zaświadczeń przygotowany.

Załącznik F – Kluczowe klauzule i zapisy (szablony)

1. **Informacja o nagrywaniu:** zakres, cel, podstawy prawne, okres przechowywania, dostęp.
2. **Zakaz udostępniania linków i materiałów osobom trzecim** bez zgody Marsoft.
3. **Zgoda na przetwarzanie danych i wizerunku** (jeśli stosowane).
4. **Zgoda na udział on-line** i akceptacja zasad zajęć (netykieta, bezpieczeństwo, one user—one device).

Załącznik G - Wzór maila wysyłanego do uczestników szkolenia zdalnego

W związku z organizacją szkolenia (.....nazwa szkolenia....) o numerze usługi (.... 12345...) w terminie od (.....) do (.....) w formie (.....) przypominam o rozpoczynającym się szkoleniu w dniu jutrzejszym (..... data.....) w godzinach (.....). Poniżej przesyłam harmonogram szkolenia według karty usługi.

Na zajęcia do platformy Teams nie należy zakładać konta, bardzo proszę skopiować linka do przeglądarki np. Chrome. Dołączając do spotkania należy wpisać swoje imię i nazwisko wraz z e-mail.

link:.....

Aktualne wymagania techniczne:

Platforma/komunikator: (np. MS Teams)

Wymagania sprzętowe (min.): komputer lub urządzenie mobilne z kamerą i mikrofonem;
Dla MS Teams:

Komputer i procesor: Co najmniej 1,1 GHz lub szybszy, dwa rdzenie.

UWAGA: W przypadku procesorów Intel należy wziąć pod uwagę maksymalną prędkość osiąganą przy użyciu technologii Intel Turbo Boost (maksymalna częstotliwość Turbo).

Pamięć: 4,0 GB pamięci RAM.

Dysk twardy: 3,0 GB dostępnej przestrzeni dyskowej

Wyświetlacz: Rozdzielczość 1024 x 768 lub wyższa.

Sprzęt graficzny: Do sprzętowego przyspieszenia grafiki wymagany jest DirectX 9 lub nowszy z WDDM 2.0 lub nowszym w przypadku systemu Windows 10 (albo WDDM 1.3 lub nowszym w przypadku aktualizacji Windows 10 Fall Creators Update).

System operacyjny: Wersja systemu Windows 10 10.0.19041 lub nowsza (z wyłączeniem wersji Windows LTSC dla aplikacji komputerowej Teams 1).

Widok sieciowy 2: Zaktualizuj do najnowszej wersji.

Wideo: Kamera wideo USB 2.0.

Urządzenia: Standardowa kamera, mikrofon i głośniki w laptopie.

Klient Teams dla komputerów stacjonarnych z systemem macOS:

Część / Wymóg

Komputer i procesor: Procesor dwurdzeniowy.

Pamięć: 4,0 GB pamięci RAM.

Dysk twardy: 1,5 GB dostępnej przestrzeni na dysku.

Wyświetlacz: Rozdzielczość 1200 x 800 lub wyższa

System operacyjny: Jedna z trzech najnowszych wersji systemu macOS.

UWAGA: Informacje o najnowszych wersjach systemu macOS i sposobie aktualizacji można znaleźć tutaj . Na przykład, gdy zostanie wydana nowa wersja systemu macOS,

nowa wersja i dwie wersje bezpośrednio ją poprzedzające staną się obsługiwanyymi wersjami.

Widok sieciowy 2: Zaktualizuj do najnowszej wersji.

Wideo: Kompatybilna kamera internetowa.

Głos: Kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub podobne urządzenie.

Klient Teams dla urządzeń mobilnych

Oprogramowanie Teams funkcjonuje na następujących platformach mobilnych

- Android: Kompatybilny z telefonami i tabletami z systemem Android.

Wsparcie jest ograniczone do czterech ostatnich głównych wersji Androida. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja Androida, wymagania Androida obejmują nową wersję i trzy najnowsze wersje, które ją poprzedzają.

- iOS: Kompatybilny z iPhone'em, iPadem i iPodem touch.

Wsparcie jest ograniczone do dwóch najnowszych głównych wersji systemu iOS. Na przykład, gdy zostanie wydana nowa, główna wersja systemu iOS, wymagania iOS obejmują nową wersję i najnowszą wersję, która ją poprzedzała.

Dane kontaktowe wsparcia technicznego

e-mail: ewelina.pcion@itcomplete.pl

telefon kontaktowy: 577 099 826

Załącznik H: Procedura projektowania usług zdalnych i mieszanych (model ADDIE)

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie jednolitego sposobu projektowania i wdrażania usług rozwojowych realizowanych w trybie **zdalnym** lub **mieszanym** (częściowo online, częściowo stacjonarnie) w oparciu o model dydaktyczny **ADDIE**: **Analiza – Projekt – Rozwój – Wdrożenie – Ewaluacja**.

Model ten zapewnia spójność pomiędzy celami, efektami uczenia się, metodami dydaktycznymi, narzędziami technologicznymi i metodami walidacji efektów uczenia się.

2. Zakres stosowania

Procedura dotyczy wszystkich usług rozwojowych, w których:

- część zajęć jest realizowana w formie zdalnej lub online w czasie rzeczywistym,
- wykorzystywane są technologie informatyczne (MS Teams, pakiet MS Office 365, narzędzia interaktywne).

3. Odpowiedzialność

Za wdrożenie i stosowanie procedury odpowiadają:

- **Specjalista ds. szkoleń** – koordynacja procesu projektowania, kompletność dokumentacji,
- **Trener / Projektant usługi** – przygotowanie koncepcji dydaktycznej, materiałów i narzędzi,
- **Walidator / Specjalista techniczny** – test funkcjonalności i weryfikacja ergonomii.

4. Etapy procesu projektowania usług zdalnych i mieszanych (model ADDIE)

Etap	Opis działań	Dokument potwierdzający
1. Analiza i diagnoza	- Identyfikacja potrzeb uczestników i oczekiwań klienta, - Analiza rynku i tematyki szkolenia, - Dobór formy realizacji (zdalna/mieszana), - Wybór technologii i narzędzi (MS Teams, Office 365, PDF).	Notatka z analizy / Brief szkoleniowy
2. Projektowanie	- Określenie celu i efektów uczenia się, - Opracowanie treści, metod, form pracy, narzędzi dydaktycznych, - Ustalenie wymagań technicznych, - Zaplanowanie walidacji efektów uczenia się.	Karta projektu / Konspekt usługi
4. Wdrożenie i realizacja	- Przygotowanie „Pakietu startowego” dla uczestników (link, wymagania techniczne, dane kontaktowe wsparcia), - Weryfikacja gotowości technicznej uczestników i trenera.	E-mail startowy
5. Walidacja i ewaluacja	- Przeprowadzenie walidacji efektów uczenia się przez osobę niezależną od trenera, - Zebranie ankiet ewaluacyjnych od uczestników, - Analiza wyników walidacji i poziomu zadowolenia uczestników.	Protokół walidacji / Ankiety uczestników
6. Doskonalenie	- Analiza wyników ewaluacji i walidacji, - Identyfikacja obszarów do poprawy, - Aktualizacja materiałów, metod, narzędzi, - Raport okresowy z doskonalenia usług.	Raport z ewaluacji / Wnioski z przeglądu jakości

5. Dokumentacja procesu

Dla każdej projektowanej usługi zdalnej lub mieszanej gromadzi się następujące dokumenty:

- Notatka z analizy / brief szkoleniowy,
- Karta projektu / Konspekt usługi,
- Protokół walidacji i ankiety uczestników,
- Raport z ewaluacji i doskonalenia.

Dokumenty te stanowią **dowód stosowania modelu SUZ-6** oraz są przechowywane w dokumentacji jakości MARSOFT przez okres **5 lat**.

6. Postanowienia końcowe

- Procedura obowiązuje od dnia **1 listopada 2025 r.**
- Za jej wdrożenie i nadzór odpowiada **Właściciel podmiotu – Marcin Rokoszewski**.
- Dokument stanowi element Systemu Zarządzania Jakością MARSOFT oraz dowód spełnienia wymagań **Standardu SUZ-6**.

Załącznik I: Instrukcja Tworzenia Karta projektu / Konspekt usługi

(wzór dokumentu do stosowania w MARSOFT)

1. Informacje ogólne

Cel sekcji: podstawowe dane identyfikacyjne usługi, niezbędne do powiązania projektu z kartą BUR.

Element	Co wpisać
Tytuł usługi:	Pełna nazwa szkolenia zgodna z kartą usługi BUR.
Numer usługi:	Numer wygenerowany w BUR (np. 2025/05/08/13742/2733586).
Forma realizacji:	Określić tryb – np. <i>mieszana (stacjonarna + zdalna synchroniczna, MS Teams)</i> lub <i>zdalna synchroniczna</i> .
Liczba godzin dydaktycznych:	Łączna liczba godzin (1 godz. dydaktyczna = 45 minut).
Okres realizacji:	Daty rozpoczęcia i zakończenia szkolenia.
Projektant usługi:	Imię i nazwisko osoby opracowującej usługę.
Trenerzy prowadzący:	Imiona i nazwiska osób prowadzących szkolenie.
Walidator:	Imię i nazwisko osoby przeprowadzającej walidację efektów uczenia się.

2. Etap 1 – Analiza i diagnoza

Cel sekcji: opisanie źródła pomysłu na usługę, analizy potrzeb uczestników i wyboru technologii.

Przykładowe wpisy:

- Opis potrzeb szkoleniowych (np. wyniki ankiety, zapytania klientów, analiza rynku).
- Grupa docelowa (np. pracownicy biurowi, nauczyciele, studenci, osoby planujące rozwój zawodowy).

- Uzasadnienie wyboru formy zdalnej/mieszanej.
- Wskazanie technologii: np. *MS Teams, pakiet MS Office 365, narzędzia AI*.

Dokumentacja:

Notatka z analizy potrzeb, ankieta diagnostyczna, brief szkoleniowy.

3. Etap 2 – Projektowanie

Cel sekcji: przedstawienie koncepcji dydaktycznej i technologicznej kursu.

Cele edukacyjne:

Opis głównego celu szkolenia (np. przygotowanie uczestników do samodzielnego i efektywnego wykorzystania narzędzi biurowych w pracy).

Efekty uczenia się:

Wypisać konkretne umiejętności, wiedzę i kompetencje nabyte przez uczestnika (np. tworzenie dokumentów, analiza danych, integracja narzędzi).

Formy i metody pracy:

Np. wykład interaktywny, ćwiczenia praktyczne, studium przypadku, praca w parach, prezentacja online.

Narzędzia i technologie:

Np. MS Teams, MS Word, MS Excel, PowerPoint, Canva, ChatGPT.

Wymagania techniczne:

- Komputer/laptop (Windows/MacOS, min. 8 GB RAM),
- Stabilne łącze internetowe (min. 10 Mb/s),
- Możliwość udziału przez smartfon/tablet (Android/iOS – z ograniczoną funkcjonalnością).

Dokumentacja:

Karta projektu / Konspekt usługi, projekt konspektu zajęć, materiały dydaktyczne.

4. Etap 3 – Rozwój i testowanie

Cel sekcji: potwierdzenie przygotowania i przetestowania usługi przed jej uruchomieniem.

- Przygotowanie materiałów dydaktycznych (PDF, prezentacje, ćwiczenia).
- Weryfikacja poprawności plików i dostępności online.

- Test funkcjonalny środowiska MS Teams (kamera, dźwięk, czat, udostępnianie plików).
- Sprawdzenie ergonomii pracy i przejrzystości materiałów.

Dokumentacja:

Arkusz testowy, checklista techniczna, notatka z testu platformy.

5. Etap 4 – Wdrożenie i realizacja

Cel sekcji: opis działań organizacyjnych i startowych.

- Przeszkolenie trenera z obsługi MS Teams.
- Wysłanie uczestnikom pakietu startowego (link, instrukcja, kontakt techniczny).
- Realizacja części stacjonarnej i online zgodnie z harmonogramem.
- Zapewnienie pomocy technicznej w trakcie zajęć.

Dokumentacja:

Potwierdzenie szkolenia trenera, e-mail powitalny z linkiem, lista uczestników.

6. Etap 5 – Walidacja i ewaluacja

Cel sekcji: weryfikacja osiągnięcia efektów uczenia się i jakości usługi.

Walidacja:

- Metody: test wiedzy, zadanie praktyczne, obserwacja umiejętności.
- Zasada rozdzielności funkcji – walidator ≠ trener.

Ewaluacja:

- Ankieta uczestnika (ocena jakości, organizacji, przydatności).
- Analiza wyników walidacji i opinii.

Dokumentacja:

Protokół walidacji, arkusze obserwacji, ankiety ewaluacyjne.

7. Etap 6 – Doskonalenie

Cel sekcji: pokazanie, że wnioski z ewaluacji są analizowane i wdrażane w praktyce.

- Analiza raportów walidacyjnych i ankiet uczestników.

- Wprowadzenie zmian do materiałów, metod i narzędzi.
- Dostosowanie treści do nowych wersji oprogramowania (np. MS 365).

Dokumentacja:

Raport z ewaluacji, plan doskonalenia, aktualizacja materiałów dydaktycznych.

8. Zatwierdzenie projektu

Element	Treść
Opracował:	Imię i nazwisko projektanta / właściciela.
Data:	Data opracowania lub aktualizacji karty projektu.
Zatwierdził:	Specjalista ds. szkoleń MARSOFT lub właściciel.

Uwagi dotyczące stosowania karty:

- Karta projektu powinna być **tworzona dla każdej nowej usługi lub przy każdej aktualizacji treści / formy**.
- Dokument przechowuje się w aktach jakościowych firmy przez **minimum 5 lat**.
- Wersja elektroniczna powinna być dostępna w folderze „Projekty usług BUR / Karty projektowe”.