

Regulamin usług zdalnych

1. Regulamin określa warunki i tryb świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo**
2. Szkolenia zdalne realizowane są w oparciu o zapisy Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U.2002r Nr. 144 poz.1204 z zm.). Poniższe zapisy określają w szczególności warunki świadczenia tych usług, w tym wymagania techniczne oraz zakazy dostarczania treści bezprawnych oraz informacje o szczególnych zagrożeniach.
3. Podpisując umowę szkoleniową Uczestnik potwierdza, że zapoznał się z niniejszym regulaminem oraz opisem usługi znajdującej się na stronie <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/wyszukiwarka/uslugi/szukaj?dostawcyUslug%5B%5D=166178&mozliwoscDofinansowania=0> i nie wnosi do nich zastrzeżeń.
4. **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** prowadzi szkolenia w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie Microsoft Teams.
5. Warunkiem koniecznym do korzystania ze szkoleń zdalnych jest posiadanie:
 - Telefony i tablety z systemem Android:
 - Aplikacja Teams działa na urządzeniach z systemem Android w jednej z jego ostatnich czterech wersji.
 - Telefony iPhone, tabletach iPad i odtwarzacze iPod:
 - Aplikacja Teams działa na urządzeniach z systemem iOS w wersji 11-14.
 - Uwaga: Aby w pełni wykorzystać możliwości tej usługi, należy korzystać z najnowszych wersji systemów iOS i Android.,
6. Wymagania sprzętowe dla aplikacji Teams instalowanej na komputerze typu PC .
 - a. System Windows
 - Procesor taktowanie minimum 1.6 GHz , 2 rdzenie,
 - Pamięć RAM min 4GB,
 - Dysk twardy min 3GB wolnej przestrzeni dyskowej,
 - Wyświetlacz rozdzielczość 1024x768 lub wyższa,
 - Karta grafiki system operacyjny Windows: akceleracja sprzętowa grafiki wymaga DirectX 9 lub nowszego, z WDDM 2.0 lub nowszym dla Windows 10 (lub WDDM 1.3 lub nowszym dla Windows 10 Fall Creators Update),
 - System operacyjny Windows 10, Windows 10 na ARM, Windows 8.1, Windows Server 2019, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2. Uwaga: zaleca się korzystanie z najnowszej wersji systemu Windows i dostępnych poprawek zabezpieczeń,
 - Środowisko .NET wymaga środowiska .NET 4.5 CLR lub nowszego,
 - Połączenia wideo Kompatybilna kamera internetowa,

- Dźwięk kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub równoważne urządzenie,
- Rozmowy wideo i spotkania - wymaga 2-rdzeniowego procesora. Aby uzyskać wyższą rozdzielczość udostępniania wideo / ekranu i liczbę klatek na sekundę, zalecany jest czterordzeniowy procesor lub lepszy - efekty wideo w tle wymagają systemu Windows 10 lub procesora z zestawem instrukcji AVX2-dołączenie do spotkania przy użyciu czujnika zbliżeniowego w Microso Teams Room wymaga Bluetooth LE, który wymaga włączenia Bluetooth na urządzeniu klienckim, a w przypadku klientów Windows wymaga również 64-bitowego klienta Teams. Ta funkcja nie jest dostępna na 32-bitowych klientach usługi Teams,

b. System macOS

- Procesor procesor Intel Core Duo,
- Pamięć RAM min 4GB,
- Dysk twardy min 1,5GB wolnej przestrzeni dyskowej,
- Wyświetlacz rozdzielczość 1280x800 lub wyższa,
- System operacyjny jedna z trzech najnowszych wersji systemu macOS,
- Połączenia wideo kompatybilna kamera internetowa,
- Dźwięk kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub równoważne urządzenie,
- Rozmowy wideo i spotkania - wymaga 2-rdzeniowego procesora. Aby uzyskać wyższą rozdzielczość udostępniania wideo / ekranu i liczbę klatek na sekundę, zalecany jest czterordzeniowy procesor lub lepszy - dołączenie do spotkania przy użyciu czujnika zbliżeniowego w Microso Teams Room nie jest dostępne w systemie macOS,

c. System Linux

- Procesor 1,6 GHz (lub wyższy) (32-bitowy lub 64-bitowy), 2 rdzenie,
- Pamięć RAM min 4GB,
- Dysk twardy min 3GB wolnej przestrzeni dyskowej,
- Wyświetlacz rozdzielczość 1024x768 lub wyższa, Grafika 128 MB pamięci graficznej,
- System operacyjny Dystrybucja Linuksa z możliwością instalacji DEB lub RPM,
- Połączenia wideo kompatybilna kamera internetowa,
- Dźwięk kompatybilny mikrofon i głośniki, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub równoważne urządzenie,
- Rozmowy wideo i spotkania - wymaga 2-rdzeniowego procesora. Aby uzyskać wyższą rozdzielczość udostępniania wideo / ekranu i liczbę klatek na sekundę, zalecany jest czterordzeniowy procesor lub lepszy-dołączenie do spotkania przy użyciu czujnika zbliżeniowego w Microso Teams Room nie jest dostępne w systemie Linux, Obsługiwane dystrybucje Linuksa Ubuntu 18.04 LTS, 20.04 LTS, Fedora 30 Worksta0on, RHEL 8 Worksta0on, CentOS 8 Obsługiwane środowisko pulpitu GNOME, KDE Obsługiwany serwer wyświetlania X11

- d. Informacje dotyczące przeglądarek internetowych. Aplikacja Teams działa w większości aktualnie dostępnych przeglądarek internetowych, takich jak Microso Edge, Google Chrome, Firefox i Safari, przyczym w niektórych z nich nie wszystkie funkcje mogą być dostępne. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresem: (<https://docs.microsoft.com/pl-pl/microsoftteams/limits-specifications-teams#browsers>). Dopóki system operacyjny może obsługiwać obsługiwaną przeglądarkę, aplikacja Teams jest obsługiwana na komputerach stacjonarnych. Na przykład uruchomienie przeglądarki Firefox w systemie operacyjnym Linux jest opcją korzystania z aplikacji Teams. W przypadku mobilnych systemów operacyjnych zalecane jest zainstalowanie i uruchomienie aplikacji Teams, dostępnej w sklepach z systemem Android i iOS. Uruchamianie aplikacji Teams w przeglądarce w mobilnym systemie operacyjnym jest obsługiwane, ale wiele funkcji jest niedostępnych.

7. Internet:

- a. Przepustowość łącza minimalnie 1024Kb/s

8. Instrukcja logowania: Uczestnik otrzymuje mailowo link do szkolenia (link na całe szkolenia) oraz w kolejnej wiadomości kod, gdzie po otwarciu strony łączy się przez przeglądarkę lub aplikację Teams. Link pozostaje ważny przez cały okres trwania realizacji usługi zgodnie z harmonogramem usługi, Aby dołączyć do szkolenia, przejdź do pozycji dołącz do szkolenia za pomocą kodu, wklej kod w polu i wybierz pozycję Dołącz.
9. Każdemu uczestnikowi szkoleń realizowanych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym przydzielany jest koordynator, który będzie nadzorował przebieg całości szkolenia poczynając od jego organizacji, aż po uzyskanie zaświadczenia. Z koordynatorem Uczestnik będzie się mógł kontaktować zarówno telefonicznie pod nr **+48 668 609 020** jak również za pomocą e-maila: biuro@cs-rr.pl

10. Zakres zadań koordynatora:

- kontakt telefoniczny z Uczestnikiem niezwłocznie po zapisie na usługę szkoleniową w celu omówienia potrzeb, preferencji, szczególnych potrzeb i zasad udziału w szkoleniu,
- przesłanie linków dostępowych do szkolenia oraz kodu poinformowanie o sposobie potwierdzania obecności na zajęciach oraz kontakt telefoniczny z Uczestnikiem przed rozpoczęciem usługi szkoleniowej w celu potwierdzenia czy wszystko jest dla niego jasne i zrozumiałe
- kontakt telefoniczny z Uczestnikiem po zakończeniu usługi w celu dopełnienia formalności związanych z ewaluacją oraz rozliczeniem usługi.
- Pomoc techniczna. W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności w realizacji usługi np. nieprzewidziana

11. Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo zapewnia kompleksową pomoc techniczną dla uczestników szkoleń zdalnych, obejmującą następujące obszary:

Wsparcie przy logowaniu i dostępie do platformy

- Pomoc zalogowaniu się do platformy za pomocą przeglądarki internetowej
- Pomoc instalacji aplikacji i zalogowaniu się za jej pośrednictwem

Obsługa platformy szkoleniowej

- Instruktaż dotyczący korzystania z platformy
- Wyjaśnienie funkcji czatu

Rozwiązywanie problemów technicznych

- Diagnostyka i wsparcie w przypadku problemów z dźwiękiem, obrazem lub połączeniem internetowym
- Pomoc w konfiguracji sprzętu (kamera, mikrofon, słuchawki)

Pomoc w przypadku awarii systemu lub przerwania połączenia

- Informowanie o przerwach technicznych i alternatywnych metodach dostępu
- Wskazówki dotyczące ponownego dołączenia do szkolenia

Kontakt i godziny wsparcia

- Możliwość kontaktu telefonicznego, mailowego: **+48 668 609 020** biuro@cs-rr.pl
- Pomoc techniczna w trakcie trwania sesji szkoleniowej

12. Uczestnika szkolenia w ramach korzystania z usług obowiązuje zakaz przekazywania treści o charakterze bezprawnym między innymi treści naruszających prawa osób trzecich, sprzecznych z dobrymi obyczajami i normami społecznymi, niniejszymi Wytycznymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

13. Odpowiedzialność **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** jest wyłączona, jeśli Uczestnik szkolenia działa bezprawnie, podał fałszywe dane oraz informacje służące do przeprowadzenia szkolenia. W takich przypadkach **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** ma też prawo do odmowy Uczestnikowi uczestnictwa w szkoleniu.

14. Uczestnik szkolenia przyjmuje do wiadomości fakt o szczególnych zagrożeniach usług świadczonych drogą elektroniczną. Dokumentami pomocnymi w zdiagnozowaniu zagrożeń o których mowa są poniższe:

- dyrektywa 98/84/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 listopada 1998 r. w sprawie prawnej ochrony usług opartych lub polegających na warunkowym dostępie (Dz. Urz. UE L 320 z 28.11.1998);

- opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego dotycząca komunikatu Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie „Bezpieczeństwo sieci i bezpieczeństwo informacji: propozycja strategicznego podejścia europejskiego” (Dz. Urz. UE C 48 z 21.02.2002, s. 33); komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów: „Strategia na rzecz bezpiecznego społeczeństwa informacyjnego – Dialog, partnerstwo i przejmowanie inicjatywy” (SEC(2006) 656 z 31.05.2006, KOM(2006) 251 wersja ostateczna);
 - opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie komunikatu Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów: „Strategia na rzecz bezpiecznego społeczeństwa informacyjnego – Dialog, partnerstwo i przejmowanie inicjatywy” (COM(2006) 251 wersja ostateczna, Dz. Urz. UE 2007/C 97/09 z 28.04.2007);
 - strategia na rzecz bezpiecznego społeczeństwa informacyjnego (por. i2010: Strategia na rzecz bezpiecznego społeczeństwa informacyjnego, DG, Społeczeństwo informacyjne i media „Factsheet 8”, czerwiec 2006 r.
15. Zamawiający i Uczestnik nie jest uprawniony do utrwalania dźwięku i/lub obrazu przebiegu szkolenia bez pisemnej zgody **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo**. W przypadku dokonania takiego utrwalenia bez zgody **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** może zażądać od Zamawiającego, czy Uczestnika skasowania nagrania lub, jeżeli zostało już rozpowszechnione, do zaniechania dalszego rozpowszechniania i usunięcia nagrania z nośników elektronicznych lub z sieci Internet/Intranet.
16. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały szkoleniowe opracowane przez trenera, zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte, z poszanowaniem praw autorskich, materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami. **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** zastrzega wszelkie prawa autorskie do materiałów szkoleniowych i zabrania ich rozpowszechniania osobom trzecim, kopiowania i powielania bez pisemnej zgody.
17. **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia (w tym przerwy) w funkcjonowaniu wskazanej platformy do organizacji szkoleń spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością serwisu z infrastrukturą informatyczną Zamawiającego.
18. Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy. W zależności od specyfiki grupy Uczestników/czek oraz poziomu posiadanej przez nich wiedzy, wykorzystywane są różne metody nauczania, dostosowane również do tematyki szkolenia.

Metody pracy dotyczące wiedzy:

- Metody podające: wykład, instrukcja, pogadanka,
- Metody problemowe: dyskusja, burza mózgów
- Metody eksponujące: prezentacja multimedialna

Metody pracy dotyczące umiejętności:

- Metody praktyczne: ćwiczenia praktyczne, warsztaty, praca na komputerze
- Metody problemowe: odgrywanie ról, gry dydaktyczne
- Metody eksponujące: prezentacja multimedialna, demonstracja (jak rozwiązać zadanie)

Metody pracy dotyczące postaw i kompetencji społecznych:

- Zespołowe rozwiązywanie problemów, odgrywanie ról

19. Instytucja zapewnia uczestnikom wsparcie w utrwalaniu efektów uczenia się po zakończeniu szkolenia w postaci konsultacji z kadrą szkoleniową, trener/wykładowca jest dostępny dla uczestników przez 30 dni po zakończeniu szkolenia, kontakt jest przez email lub telefon, który otrzymują uczestnicy w pierwszym dniu szkolenia.
20. **Rafał Resil R&R Edukacja i Doradztwo** stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń uwzględniającą badanie opinii uczestników, tj. Przed rozpoczęciem każdego szkolenia uczestnicy piszą test wiedzy i umiejętności (PRE TEST), dzięki któremu można sprawdzić poziom ich kompetencji, które następnie będą rozwijane w trakcie szkolenia. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy ponownie piszą test (POST TEST), dzięki czemu można sprawdzić, czy osiągnęli zamierzone efekty uczenia. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy przystępują do egzaminu wewnętrznego (potwierdzającego uzyskanie kompetencji) lub też zewnętrznego (potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji).
21. W celu zapewnienia wysokiej jakości szkolenia uczestnicy po ostatnim dniu zajęć wypełniają ankietę ewaluacyjną oceniającą szkolenie.
22. Na zakończenie szkolenia Uczestnicy otrzymują odpowiednie zaświadczenia. W zależności od rodzaju szkolenia zaświadczenie bądź certyfikat może być wydawany przez podmiot trzeci.