

REGULAMIN ORGANIZACJI I REALIZACJI USŁUG ROZWOJOWYCH, OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH ORAZ BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

Projekt Rozwój Adam Abramczuk

obowiązuje od: 13.07.2026 r.

Spis treści

- I. Postanowienia ogólne, dane Dostawcy Usług i definicje
- II. Obsługa klienta, zgłoszenia, umowy, opłaty, rezygnacje i reklamacje
- III. Organizacja i realizacja szkoleń otwartych, zamkniętych, stacjonarnych, zdalnych i mieszanych
- IV. Jakość usług, identyfikacja potrzeb, aktywizacja, walidacja i utrwalanie efektów
- V. Sytuacje nieoczekiwane, nadzór, monitoring, wizytacje i działania doskonalące
- VI. Zasady etyki, prawa autorskie, licencje, wizerunek i dostępność
- VII. Ochrona danych osobowych - RODO
- VIII. Polityka bezpieczeństwa informacji
- IX. Dokumentacja, archiwizacja, retencja i postanowienia końcowe
- Załączniki organizacyjne: klauzula informacyjna RODO, Karta zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa

I. Postanowienia ogólne, dane Dostawcy Usług i definicje

§ 1. Dane Dostawcy Usług

1. Dostawcą Usług jest **Projekt Rozwój Adam Abramczuk, ul. Terebelska 45/28, 21-500 Biała Podlaska, NIP: 5372540824, REGON: 361707010.**
2. Kontakt z Dostawcą Usług jest możliwy: telefonicznie pod numerem **727 930 045**, pocztą elektroniczną pod adresem **abramczuk.adam9@gmail.com** oraz osobiście w siedzibie Dostawcy Usług lub w innym miejscu uzgodnionym z klientem.
3. Podstawowym adresem strony internetowej Dostawcy Usług jest **www.projektrozwoj.eu**. Usługi publikowane w Bazie Usług Rozwojowych są dostępne również za pośrednictwem profilu Dostawcy Usług w BUR.
4. Obsługa klienta odbywa się co do zasady w dni robocze w godzinach 8:00-16:00, chyba że strony uzgodniły inny sposób lub termin kontaktu.
5. Dostawca Usług może posługiwać się niniejszym regulaminem w relacjach z klientami, uczestnikami, trenerami, walidatorami, partnerami, podwykonawcami oraz innymi osobami zaangażowanymi w przygotowanie, realizację, monitorowanie, walidację, rozliczenie lub kontrolę usług.

§ 2. Cel i charakter regulaminu

1. Regulamin określa zasady obsługi klienta, przyjmowania zgłoszeń, zawierania umów, organizacji i realizacji usług rozwojowych, w tym szkoleń otwartych, zamkniętych, stacjonarnych, zdalnych oraz mieszanych.

2. Regulamin obejmuje prawa i obowiązki klientów, uczestników, trenerów i walidatorów, zasady opłat, rezygnacji, reklamacji, sytuacji nieoczekiwanych, nadzoru nad usługą, monitoringu, jakości, walidacji, utrwalania efektów uczenia się, praw autorskich, licencji, wizerunku i dostępności.
3. Regulamin obejmuje również zasady ochrony danych osobowych zgodne z RODO oraz politykę bezpieczeństwa informacji, w tym ochronę danych poufnych, dokumentacji, kont, haseł, poczty elektronicznej, platform zdalnych i narzędzi chmurowych.
4. Regulamin scala i zastępuje rozproszone postanowienia dotyczące obsługi klienta, szkoleń otwartych i zamkniętych, usług zdalnych oraz zasad ochrony danych i bezpieczeństwa informacji, w zakresie w jakim zostały ujęte w niniejszym dokumencie.
5. Jeżeli warunki konkretnej usługi, umowa, dokumentacja programu finansującego, karta usługi w BUR albo przepisy prawa przewidują odmienne lub bardziej szczegółowe wymagania, stosuje się je w pierwszej kolejności w zakresie, w jakim są wiążące dla danej usługi.

§ 3. Podstawy prawne i standardy odniesienia

1. Dostawca Usług realizuje usługi z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa polskiego i prawa Unii Europejskiej, w szczególności przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, świadczenia usług drogą elektroniczną, praw autorskich, ochrony wizerunku, zobowiązań umownych oraz zasad bezpieczeństwa i poufności.
2. W zakresie ochrony danych osobowych regulamin uwzględnia Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, zwane dalej RODO, oraz ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. W zakresie usług zdalnych regulamin uwzględnia wymagania organizacyjne dotyczące zdalnego uczenia się, w tym konieczność zapewnienia dostępu, informacji organizacyjnych, odpowiednich warunków technicznych, ochrony danych, praw autorskich, aktywizacji uczestników oraz bezpieczeństwa komunikacji.
4. W zakresie usług publikowanych w BUR regulamin stosuje się z uwzględnieniem karty usługi, standardów i wymagań dotyczących usług rozwojowych oraz wymogów podmiotów upoważnionych do monitoringu, audytu lub kontroli.

§ 4. Definicje

Pojęcie	Znaczenie
Dostawca Usług	Projekt Rozwój Adam Abramczuk, podmiot organizujący i realizujący usługi rozwojowe.
Klient	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna zamawiająca usługę, zgłaszająca uczestników albo korzystająca z usług Dostawcy Usług.
Uczestnik	osoba biorąca udział w usłudze rozwojowej.

Pojęcie	Znaczenie
Usługa rozwojowa	szkolenie, kurs, warsztat, doradztwo, konsultacja lub inna forma wsparcia edukacyjnego, kompetencyjnego, zawodowego lub rozwojowego.
Szkolenie otwarte	usługa dostępna dla uczestników zgłaszających się indywidualnie lub przez pracodawcę, organizowana dla grupy uczestników z różnych podmiotów.
Szkolenie zamknięte	usługa organizowana na indywidualne zamówienie klienta, dla określonej grupy uczestników, z uwzględnieniem uzgodnionych potrzeb, terminu i warunków realizacji.
Usługa zdalna	usługa realizowana z wykorzystaniem platformy internetowej, systemu wideokonferencyjnego, komunikatora, narzędzi e-learningowych lub innych rozwiązań umożliwiających uczenie się na odległość.
Usługa mieszana	usługa łącząca elementy stacjonarne i zdalne.
Karta usługi	opis usługi w BUR lub innym dokumencie ofertowym, obejmujący w szczególności cel, program, grupę docelową, efekty uczenia się, kryteria weryfikacji, metodę walidacji, harmonogram i warunki udziału.
Walidacja	sprawdzenie, czy uczestnik osiągnął efekty uczenia się określone dla danej usługi.
Dane osobowe	informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.
Dane szczególnej kategorii	dane, o których mowa w art. 9 RODO, w tym m.in. dane dotyczące zdrowia, jeżeli zostały przekazane np. w celu zapewnienia dostępności lub bezpieczeństwa uczestnika.
Dane poufne	informacje niepubliczne przekazane Dostawcy Usług przez klienta, uczestnika, trenera, walidatora lub partnera, w tym dane biznesowe, zawodowe, finansowe, podatkowe, kadrowe, techniczne i organizacyjne.
Incydent bezpieczeństwa	zdarzenie naruszające lub mogące naruszać poufność, integralność, dostępność lub rozliczalność danych, dokumentów, kont, narzędzi cyfrowych albo informacji przetwarzanych przez Dostawcę Usług.

II. Obsługa klienta, zgłoszenia, umowy, opłaty, rezygnacje i reklamacje

§ 5. Obsługa klienta i informowanie o usługach

1. Klienci i uczestnicy mają prawo do uzyskania rzetelnych informacji dotyczących oferowanych usług, warunków uczestnictwa, programu, terminu, ceny, formy realizacji, wymagań technicznych, zasad walidacji, zaświadczeń, reklamacji, przetwarzania danych osobowych oraz dostępności usługi.
2. Dostawca Usług udziela informacji telefonicznie, mailowo, osobiście, przez BUR lub innymi kanałami uzgodnionymi z klientem.
3. Wszelkie zapytania, uwagi i reklamacje klientów rozpatrywane są rzetelnie, terminowo, z zachowaniem zasad poufności oraz zgodnie z charakterem zgłoszonej sprawy.
4. Korespondencja wychodząca powinna być prowadzona w sposób profesjonalny, zrozumiały, kompletny oraz zgodny z zasadami ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa klienta.
5. W przypadku komunikacji zbiorczej Dostawca Usług stosuje rozwiązania ograniczające nieuzasadnione ujawnienie adresów e-mail lub danych kontaktowych innych odbiorców.

§ 6. Przyjmowanie zgłoszeń

1. Zgłoszenia na usługi mogą być dokonywane pocztą elektroniczną, przez formularz zgłoszeniowy, przez Bazę Usług Rozwojowych, telefonicznie, osobiście lub w inny uzgodniony sposób.
2. W zgłoszeniu należy podać dane niezbędne do identyfikacji klienta i uczestnika, nazwę lub numer usługi, termin, formę realizacji oraz inne dane konieczne do organizacji, rozliczenia i udokumentowania usługi.
3. Dostawca Usług może poprosić o informacje dotyczące szczególnych potrzeb uczestnika, jeżeli są one niezbędne do zapewnienia dostępności, bezpieczeństwa, odpowiedniej organizacji lub właściwej realizacji usługi. Zakres takich danych powinien być ograniczony do minimum.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia może nastąpić w formie pisemnej, telefonicznej, elektronicznej, przez BUR lub w inny sposób uzgodniony z klientem.
5. W przypadku ograniczonej liczby miejsc o przyjęciu zgłoszenia może decydować kolejność wpływu, spełnienie warunków udziału, warunki finansowania albo inne zasady określone w karcie usługi, ofercie lub umowie.

§ 7. Warunki uczestnictwa

1. Warunki uczestnictwa określa opis danej usługi, karta usługi w BUR, oferta, umowa, zamówienie, regulamin, dokumentacja programu finansującego albo indywidualne ustalenia z klientem.
2. Uczestnictwo w szkoleniu jest możliwe po wcześniejszej rejestracji, potwierdzeniu zgłoszenia i spełnieniu warunków udziału, w tym warunków finansowych, o ile mają zastosowanie.
3. Uczestnictwo w usłudze oznacza akceptację niniejszego regulaminu oraz zasad organizacyjnych przekazanych przed rozpoczęciem usługi.

4. Uczestnik powinien posiadać możliwość zrozumienia języka prowadzenia usługi, chyba że strony uzgodniły zapewnienie tłumaczenia lub innego wsparcia.
5. W przypadku usług zdalnych uczestnik powinien zapewnić sprzęt, łącze internetowe oraz warunki techniczne umożliwiające udział w usłudze, o ile oferta lub umowa nie stanowi inaczej.

§ 8. Umowy, zamówienia i opłaty

1. Usługi mogą być realizowane na podstawie zgłoszenia, umowy, zamówienia, karty usługi w BUR, potwierdzenia e-mailowego, faktury pro-forma albo innego dokumentu potwierdzającego ustalenia stron.
2. Po zgłoszeniu uczestnik lub klient może otrzymać potwierdzenie rejestracji, informację organizacyjną oraz fakturę pro-forma, chyba że strony ustaliły inaczej.
3. Warunkiem udziału może być terminowe uregulowanie opłaty za usługę zgodnie z fakturą, fakturą pro-forma, umową, ofertą lub regulaminem programu finansującego.
4. Jeżeli strony nie ustaliły inaczej, opłatę za szkolenie należy uiścić przelewem w terminie wskazanym na fakturze lub fakturze pro-forma. W dotychczasowym modelu przyjmowany jest termin do 7 dni od otrzymania faktury pro-forma, chyba że oferta lub umowa stanowią inaczej.
5. Wysokość opłaty za szkolenie wynika z cennika, karty usługi w BUR, oferty, umowy lub indywidualnych ustaleń z klientem.
6. W przypadku szkoleń zamkniętych koszt, zakres, termin, liczba uczestników, miejsce i sposób realizacji są ustalane indywidualnie z klientem.
7. Dostawca Usług może zmienić ceny usług na przyszłość, przy czym opłaty ustalone lub zapłacone przed zmianą pozostają wiążące dla danej usługi, chyba że strony uzgodniły inaczej.

§ 9. Rezygnacja, zmiana terminu i odwołanie usługi

1. Zasady rezygnacji z udziału w usłudze określa oferta, umowa, karta usługi, dokumentacja programu finansującego albo indywidualne ustalenia stron.
2. Jeżeli nie ustalono inaczej, rezygnacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej lub elektronicznej najpóźniej 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi.
3. W przypadku rezygnacji zgłoszonej w terminie krótszym niż 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia usługi, opłata może nie podlegać zwrotowi, chyba że przepisy prawa, umowa, program finansujący lub decyzja Dostawcy Usług przewidują inaczej.
4. W uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może zaproponować przeniesienie udziału na inny termin lub inną usługę organizowaną w okresie do 6 miesięcy od daty rezygnacji, o ile jest to organizacyjnie możliwe i zgodne z zasadami finansowania.
5. Dostawca Usług może odwołać lub zmienić termin usługi z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, choroby trenera, awarii technicznej, siły wyższej, problemów z miejscem realizacji lub innych nieprzewidzianych okoliczności.

6. W przypadku odwołania usługi z przyczyn leżących po stronie Dostawcy Usług klientowi lub uczestnikowi proponuje się inny termin, udział w innej usłudze albo zwrot opłaty, zgodnie z ustaleniami stron i obowiązującymi przepisami.

7. Zmiana programu usługi nie może naruszać zasadniczego celu usługi, zakładanych efektów uczenia się, wymagań karty usługi ani zasad programu finansującego, jeżeli mają zastosowanie.

§ 10. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usług należy składać w formie pisemnej, elektronicznej lub osobiście na dane kontaktowe Dostawcy Usług.

2. Jeżeli nie ustalono inaczej, reklamację dotyczącą szkolenia lub kursu należy zgłosić w terminie 14 dni od zakończenia usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację klienta lub uczestnika, nazwę lub numer usługi, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia sprawy, jeżeli klient go wskazuje.

4. Reklamacje są rozpatrywane co do zasady w terminie 14 dni od daty otrzymania. Jeżeli charakter sprawy wymaga dłuższej analizy albo zastosowanie ma termin szczególny dla usług elektronicznych, Dostawca Usług informuje o przewidywanym terminie odpowiedzi, nie dłuższym niż 30 dni, chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu.

5. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej lub elektronicznej, z zachowaniem zasad poufności i ochrony danych.

6. Zgłoszenia dotyczące ochrony danych osobowych, naruszenia poufności lub bezpieczeństwa informacji są traktowane priorytetowo i rozpatrywane zgodnie z rozdziałami dotyczącymi RODO oraz bezpieczeństwa informacji.

III. Organizacja i realizacja szkoleń otwartych, zamkniętych, stacjonarnych, zdalnych i mieszanych

§ 11. Szkolenia otwarte i zamknięte

1. Szkolenia otwarte są przeznaczone dla osób indywidualnych lub uczestników zgłaszanych przez różne podmioty i realizowane zgodnie z opublikowaną ofertą, kartą usługi albo ustaleniami organizacyjnymi.

2. Szkolenia zamknięte są organizowane na indywidualne zamówienie klienta dla określonej grupy uczestników, z uwzględnieniem potrzeb klienta, liczby uczestników, preferowanych terminów, formy realizacji i warunków organizacyjnych.

3. Dla każdej usługi określa się co najmniej temat, cel, program, grupę docelową, formę realizacji, termin, czas trwania, prowadzącego, warunki udziału, efekty uczenia się oraz sposób potwierdzenia udziału lub osiągnięcia efektów, jeżeli jest wymagany.

4. Dostawca Usług zapewnia realizację usługi zgodnie z zakresem określonym w ofercie, karcie usługi, umowie, harmonogramie lub innych uzgodnieniach z klientem.

§ 12. Usługi zdalne

1. Usługi zdalne są realizowane za pośrednictwem platformy internetowej, systemu wideokonferencyjnego, komunikatora, narzędzi e-learningowych lub innych rozwiązań umożliwiających uczenie się na odległość.
2. Zakres i treść usługi zdalnej, terminy, wymagania techniczne, zasady dostępu, informacje o platformie oraz ewentualne ograniczenia techniczne są określone w ofercie, karcie usługi, umowie lub informacji organizacyjnej przekazanej uczestnikom.
3. Uczestnik usługi zdalnej powinien dysponować urządzeniem umożliwiającym udział w zajęciach, stabilnym łączem internetowym, dostępem do poczty elektronicznej oraz możliwością korzystania z narzędzia wskazanego przez Dostawcę Usług.
4. Uczestnik jest odpowiedzialny za zachowanie poufności linków, loginów, haseł i danych dostępowych oraz za nieudostępnianie ich osobom trzecim.
5. Dostawca Usług może ograniczyć dostęp do usługi osobie, która narusza regulamin, zakłóca przebieg zajęć, udostępnia dane dostępowe osobom nieuprawnionym, narusza prawa autorskie lub poufność albo uniemożliwia innym uczestnikom skuteczny udział w zajęciach.
6. W przypadku problemów technicznych uczestnik powinien niezwłocznie poinformować trenera lub osobę odpowiedzialną za organizację usługi.

§ 13. Prawa i obowiązki uczestników

1. Uczestnik ma prawo do udziału w usłudze zgodnie z opisem, programem, harmonogramem i warunkami określonymi w karcie usługi, ofercie lub umowie.
2. Uczestnik ma prawo do rzetelnych informacji o usłudze, materiałów szkoleniowych przewidzianych dla danej usługi, zadawania pytań, udziału w ćwiczeniach, dyskusjach, walidacji i ewaluacji, zgodnie z charakterem usługi.
3. Uczestnik ma prawo do otrzymania zaświadczenia lub innego potwierdzenia udziału, jeżeli spełnił warunki określone w karcie usługi, ofercie, umowie lub zasadach finansowania.
4. Uczestnik zobowiązany jest do punktualnego udziału w zajęciach, zachowania porządku, stosowania się do zaleceń trenera i organizatora, poszanowania innych uczestników oraz niewykonywania działań zakłócających przebieg usługi.
5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania zasad poufności, ochrony danych, praw autorskich, zakazu nieuprawnionego nagrywania lub publikowania treści szkolenia oraz zasad korzystania z platformy lub miejsca szkolenia.
6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy w trakcie udziału w usłudze, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.
7. Zgłoszenie udziału w usłudze rozwojowej jest równoznaczne z potwierdzeniem, że Klient oraz/lub Uczestnik zapoznał się z zakresem usługi, jej programem, celem edukacyjnym, efektami uczenia się, warunkami udziału, formą realizacji, terminem, ceną, zasadami organizacyjnymi oraz wymaganiami technicznymi, jeżeli usługa jest realizowana w formule zdalnej.

Dokonanie zgłoszenia oznacza akceptację zakresu i warunków realizacji usługi określonych w karcie usługi, ofercie, programie szkolenia, umowie, regulaminie lub informacji przekazanej przez Organizatora przed rozpoczęciem usługi.

Klient oraz/lub Uczestnik oświadcza, że zakres usługi jest dla niego zrozumiały, zgodny z jego potrzebami szkoleniowymi lub rozwojowymi oraz że przed dokonaniem zgłoszenia miał możliwość zadania pytań dotyczących treści, programu, warunków organizacyjnych i sposobu realizacji usługi.

W przypadku zgłoszenia Uczestnika przez Klienta, Klient zobowiązuje się do przekazania Uczestnikowi informacji o zakresie usługi, programie, warunkach udziału, zasadach organizacyjnych oraz niniejszym regulaminie.

§ 14. Zachowania niedopuszczalne

1. Za zachowania niedopuszczalne uznaje się w szczególności: przeszkadzanie innym uczestnikom, działania niezgodne z kartą usługi, agresję, obraźliwe wypowiedzi, naruszenie godności innych osób, dyskryminację, nieuprawnione nagrywanie, publikowanie lub rozpowszechnianie treści szkolenia, naruszenie poufności, udostępnianie linków lub haseł osobom trzecim oraz korzystanie z urządzeń w sposób zakłócający przebieg zajęć.
2. W przypadku naruszenia zasad trener lub osoba wyznaczona przez Dostawcę Usług może upomnieć uczestnika, ograniczyć jego aktywność, usunąć go ze spotkania zdalnego albo wykluczyć z dalszego udziału w szkoleniu, jeżeli naruszenie ma charakter poważny lub powtarzający się.
3. Wykluczenie uczestnika z powodu rażącego naruszenia regulaminu nie powoduje automatycznego prawa do zwrotu opłaty, chyba że przepisy prawa, umowa lub decyzja Dostawcy Usług stanowią inaczej.
4. Decyzje dotyczące działań niezgodnych z kartą usługi podejmuje trener, właściciel Dostawcy Usług albo osoba odpowiedzialna za organizację szkolenia.

IV. Jakość usług, identyfikacja potrzeb, aktywizacja, walidacja i utrwalanie efektów

§ 15. Zapewnianie jakości usług rozwojowych

1. Dostawca Usług prowadzi działania mające na celu zapewnienie należytej jakości usług, w szczególności poprzez właściwy dobór trenerów i walidatorów, analizę potrzeb klientów i uczestników, przygotowanie programu, zapewnienie odpowiednich warunków realizacji, ewaluację, monitorowanie usług i działania doskonalące.
2. Działania jakościowe mogą obejmować ankiety, pytania otwarte do uczestników, analizę uwag klientów, obserwację zajęć, hospitacje, wizytacje monitorujące, ocenę pracy trenerów i walidatorów, analizę reklamacji, analizę niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze.
3. W dokumentacji działań jakościowych należy, w miarę adekwatności do charakteru sprawy, wskazywać osobę odpowiedzialną, termin realizacji, sposób wykonania działania oraz wynik oceny skuteczności.

4. Dostawca Usług może prowadzić rejestry, notatki, raporty, zestawienia, protokoły lub inne zapisy potwierdzające realizację działań jakościowych i doskonalących.

§ 16. Identyfikacja potrzeb i aktualizacja programów

1. Przy projektowaniu i aktualizacji usług Dostawca Usług uwzględnia potrzeby klientów i uczestników, zmiany prawne, zmiany branżowe, informacje od trenerów, wyniki ankiet, uwagi z realizacji poprzednich usług oraz wymagania programów finansujących.

2. Analiza potrzeb może obejmować rozmowę z klientem, ankietę wstępną, analizę zgłoszeń, konsultację z trenerem, analizę rynku, analizę zmian prawnych, analizę informacji zwrotnych oraz doświadczenia z wcześniejszych usług.

3. Programy szkoleń powinny być aktualizowane w przypadku zmian przepisów, standardów, wiedzy branżowej, narzędzi pracy, potrzeb klientów lub wniosków z ewaluacji.

4. Dostawca Usług może prowadzić dziennik aktualizacji programów obejmujący datę zmiany, obszar zmiany, uzasadnienie aktualizacji, osobę zatwierdzającą oraz oznaczenie wersji przed i po zmianie.

5. W przypadku usług zdalnych aktualność zakresu i treści usługi powinna być weryfikowana w szczególności wtedy, gdy tematyka szkolenia podlega częstym zmianom prawnym, organizacyjnym lub technologicznym.

§ 17. Aktywizacja uczestników i samodzielne uczenie się

1. Dostawca Usług dąży do tego, aby uczestnicy nie pozostawali biernymi odbiorcami treści, lecz byli aktywnie angażowani w proces uczenia się adekwatnie do charakteru usługi.

2. Trenerzy mogą stosować pytania problemowe, dyskusje, analizę przypadków, ćwiczenia, zadania indywidualne, pracę w grupach, quizy, ankiety, zadania utrwalające oraz odwołania do praktyki zawodowej uczestników.

3. W usługach zdalnych trener powinien wykorzystywać dostępne funkcjonalności narzędzi zdalnych w sposób wspierający aktywność uczestników, np. czat, ankiety, quizy, pytania kierowane do grupy, udostępnianie materiałów, pracę na przykładach albo pracę w pokojach, jeżeli jest to adekwatne i technicznie możliwe.

4. W przypadku usług specjalistycznych, w tym podatkowych, księgowych, prawnych, kadrowych lub compliance, aktywizacja może obejmować analizę stanów faktycznych, kwalifikację zdarzeń, identyfikację ryzyk, przykłady liczbowe, ocenę prawidłowości rozliczenia oraz wybór sposobu postępowania.

5. W przypadku dłuższych usług, w szczególności wielodniowych, uczestnikom mogą być przekazywane pytania, zadania lub przykłady do samodzielnej analizy pomiędzy kolejnymi dniami szkolenia albo po zakończeniu zajęć.

§ 18. Cele edukacyjne, efekty uczenia się i kryteria weryfikacji

1. Cele edukacyjne, efekty uczenia się i kryteria weryfikacji powinny być formułowane w sposób jednoznaczny, zrozumiały, adekwatny do programu i możliwy do zweryfikowania.
2. Cel edukacyjny określa ogólny kierunek i zamierzony rezultat usługi, natomiast efekty uczenia się wskazują konkretne rezultaty, które uczestnik powinien osiągnąć po zakończeniu usługi.
3. Kryteria weryfikacji określają, po czym można stwierdzić, że uczestnik osiągnął dany efekt uczenia się. Kryteria nie powinny być wyłącznie powtórzeniem efektu.
4. W opisach efektów i kryteriów należy ograniczać sformułowania niejednoznaczne, takie jak „pozna”, „zapozna się”, „zrozumie” lub „będzie świadomy”, jeżeli nie wskazują konkretnego, możliwego do sprawdzenia rezultatu.
5. Preferowane są sformułowania wskazujące obserwowalne działania lub rezultaty, np. „wskazuje”, „identyfikuje”, „wyjaśnia”, „rozdziela”, „analizuje”, „kwalifikuje”, „dobiera”, „stosuje”, „oblicza”, „przygotowuje”, „uzasadnia” albo „rozwiązuje”.
6. Opis efektów uczenia się, kryteriów i metod walidacji powinien tworzyć logiczną całość z programem i celem usługi.

§ 19. Walidacja efektów uczenia się

1. Walidacja służy potwierdzeniu, czy uczestnik osiągnął efekty uczenia się określone dla danej usługi.
2. Metoda i narzędzie walidacji powinny być dobrane do charakteru efektu uczenia się: wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych.
3. Efekty dotyczące wiedzy mogą być weryfikowane testem, pytaniami zamkniętymi, pytaniami otwartymi, quizem albo rozmową walidacyjną.
4. Efekty dotyczące umiejętności praktycznych powinny być weryfikowane narzędziami pozwalającymi ocenić zastosowanie wiedzy w praktyce, np. zadaniem praktycznym, analizą przypadku, przykładem liczbowym, symulacją, ćwiczeniem, kwalifikacją sytuacji, przygotowaniem odpowiedzi albo uzasadnieniem stanowiska.
5. Efekty dotyczące kompetencji społecznych lub komunikacyjnych mogą być weryfikowane przez obserwację, symulację, analizę zachowania w sytuacji zadaniowej, udział w ćwiczeniu, ocenę sposobu argumentowania albo przygotowanie odpowiedzi na opisany problem.
6. Sama ankieta satysfakcji, ocena organizacji szkolenia lub potwierdzenie obecności nie stanowią walidacji efektów uczenia się, choć mogą być elementem ewaluacji jakości usługi.
7. W przypadku usług, w których efekty mają charakter praktyczny, walidacja nie powinna ograniczać się wyłącznie do testu teoretycznego, jeżeli test nie pozwala potwierdzić praktycznego zastosowania wiedzy.
8. Walidacja powinna być dokumentowana w sposób pozwalający wykazać zastosowaną metodę, narzędzie, wynik oraz osobę odpowiedzialną za walidację, jeżeli jest to wymagane dla danej usługi.

§ 20. Zaświadczenia i potwierdzenia udziału

1. Uczestnik może otrzymać zaświadczenie, certyfikat lub inne potwierdzenie udziału w usłudze, jeżeli spełni warunki określone w karcie usługi, ofercie, umowie lub zasadach programu finansującego.
2. Wydanie zaświadczenia może być uzależnione od obecności, udziału w zajęciach, zakończenia walidacji, uregulowania opłaty lub spełnienia innych warunków wynikających z danej usługi.
3. Dokument potwierdzający udział lub osiągnięcie efektów powinien być zgodny z zakresem rzeczywiście zrealizowanej usługi i dokumentacją usługi.

§ 21. Działania wspierające utrwalanie efektów po zakończeniu usługi

1. Dostawca Usług stosuje działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się po zakończeniu usługi, dobierane odpowiednio do tematyki, formy, czasu trwania, poziomu zaawansowania uczestników i zakładanych efektów uczenia się.
2. Możliwość kontaktu z trenerem po szkoleniu może być elementem wsparcia, jednak nie powinna być jedynym działaniem utrwalającym, jeżeli charakter usługi wymaga dodatkowego wsparcia poszkoleniowego.
3. Działania utrwalające mogą obejmować materiały podsumowujące, listy kontrolne, schematy postępowania, wzory dokumentów, przykłady (case study), zadania do samodzielnej analizy, pytania utrwalające, quizy, rekomendacje dalszego samokształcenia, zestawienie najczęstszych błędów oraz wskazanie źródeł branżowych.
4. Uczestnikom mogą być wskazywane źródła do dalszego samokształcenia, w tym literatura fachowa, publikacje branżowe, akty prawne, komentarze eksperckie, artykuły, nagrania audio, nagrania wideo, webinary, podcasty i inne materiały związane z tematyką szkolenia.
5. Działania utrwalające mogą obejmować przykłady stanów faktycznych, wykazy aktualnych aktów prawnych, interpretacji, orzeczeń, listy kontrolne, przykłady obliczeń, schematy kwalifikacji transakcji oraz zestawienie najczęstszych błędów, zadania wdrożeniowe, karty autorefleksji, scenariusze rozmów, listy kontrolne zachowań, przykłady reakcji na trudne sytuacje i rekomendowane materiały do dalszego ćwiczenia kompetencji.
6. Dostawca Usług może dokumentować działania poszkoleniowe poprzez prezentację szkoleniową, kopię wiadomości e-mail, listę przesłanych materiałów, link do materiałów, zadanie utrwalające, ankietę poszkoleniową, notatkę trenera lub inną dokumentację adekwatną do rodzaju usługi.

§ 22. Ankiety, referencje i informacja zwrotna

1. Dostawca Usług może stosować ankiety własne, ankiety BUR, pytania otwarte, rozmowy z klientami, analizę uwag uczestników oraz inne formy informacji zwrotnej dotyczącej jakości usług.
2. Ankiety własne powinny umożliwiać uczestnikom przekazanie uwag nie tylko w formie oceny punktowej, ale również w formie pytania otwartego umożliwiającego Uczestnikowi swobodne przekazanie uwag, opinii, spostrzeżeń lub rekomendacji dotyczących przebiegu usługi.

3. Dostawca Usług może aktywnie gromadzić referencje ze zrealizowanych usług szkoleniowych, z poszanowaniem zasad ochrony danych, wizerunku, poufności i zgód klientów.
4. Informacje zwrotne, ankiety i referencje mogą być wykorzystywane do doskonalenia programów, metod dydaktycznych, materiałów, jakości obsługi klienta i działań poszkoleniowych.

V. Sytuacje nieoczekiwane, nadzór, monitoring, wizytacje i działania doskonalące

§ 23. Sytuacje nieoczekiwane

1. Za sytuacje nieoczekiwane uznaje się w szczególności: nieobecność lub spóźnienie trenera, spóźnienie znacznej części uczestników, awarię sprzętu, problem z salą, awarię platformy zdalnej, brak dostępu do Internetu, nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika, wypadek, konieczność zmiany terminu albo inne zdarzenie mogące zakłócić realizację usługi.
2. W przypadku spóźnienia trenera do 15 minut szkolenie może rozpocząć się po jego przybyciu, a czas szkolenia powinien zostać odpowiednio uzupełniony, o ile jest to możliwe i nie narusza harmonogramu usługi.
3. W przypadku spóźnienia trenera przekraczającego 15 minut lub braku możliwości przeprowadzenia zajęć Dostawca Usług może zaproponować alternatywny termin, zmianę organizacyjną, odpracowanie zajęć albo zwrot opłaty, zgodnie z ustaleniami stron.
4. W przypadku spóźnienia uczestnika Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za utracony przez uczestnika czas szkolenia i nie jest zobowiązany do wydłużenia zajęć, chyba że strony uzgodnią inaczej.
5. W przypadku spóźnienia ponad połowy uczestników trener może opóźnić rozpoczęcie zajęć po uzgodnieniu z obecnymi uczestnikami i organizatorem, jeżeli nie naruszy to wymagań karty usługi lub zasad finansowania.
6. W przypadku wypadku lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia uczestnika trener lub organizator podejmuje działania adekwatne do sytuacji, w szczególności wzywa pomoc, informuje właściwe osoby i dokumentuje zdarzenie w zakresie niezbędnym.
7. Działania podjęte w sytuacjach nieoczekiwanych powinny być dokumentowane co najmniej w formie notatki, wiadomości e-mail, informacji do klienta albo innego zapisu organizacyjnego.

§ 24. Nadzór nad usługą niezgodną z wymaganiami

1. Właściciel Dostawcy Usług lub wyznaczona osoba odpowiada za nadzór nad realizacją usług oraz podejmowanie działań w przypadku ryzyka niezgodności usługi z wymaganiami.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji mogącej prowadzić do niezgodności usługi z kartą usługi, umową, standardem, regulaminem lub wymaganiami programu finansującego, uczestnik, trener, walidator lub klient powinien poinformować Dostawcę Usług.
3. Dostawca Usług analizuje zgłoszenie, ustala przyczynę, zakres i wpływ zdarzenia na usługę oraz podejmuje działania korygujące lub zapobiegawcze, adekwatne do charakteru sprawy.

4. W przypadku poważnych nieprawidłowości Dostawca Usług podejmuje niezwłoczne działania naprawcze, w tym organizacyjne, komunikacyjne, dokumentacyjne lub merytoryczne.
5. Osoba zgłaszająca niezgodność może otrzymać informację zwrotną o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia w terminie do 30 dni, chyba że charakter sprawy wymaga innego terminu albo zastosowanie mają szczególne zasady.

§ 25. Monitoring, wizytacje, audyty i obserwacje zajęć

1. Dostawca Usług może prowadzić monitoring jakości usług, hospitacje, wizytacje monitorujące, obserwacje zajęć, audyty jakości, analizę ankiet i inne działania nadzorcze służące zapewnieniu wysokiej jakości usług.
2. Uczestnicy, klienci, trenerzy i walidatorzy mogą zostać poinformowani, że usługa może podlegać monitoringowi, wizytacji lub audytowi przez Dostawcę Usług, PARP, operatorów, instytucje finansujące lub inne upoważnione podmioty.
3. Monitoring, wizytacja lub obserwacja zajęć powinny odbywać się w sposób nienaruszający nadmiernie przebiegu usługi, praw uczestników, poufności informacji oraz zasad ochrony danych osobowych.
4. Jeżeli monitoring lub wizytacja wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych, Dostawca Usług zapewnia podstawę przetwarzania oraz przekazuje informacje wymagane przepisami o ochronie danych, w zakresie adekwatnym do sytuacji.
5. Wyniki monitoringu, hospitacji lub obserwacji mogą być wykorzystywane do oceny jakości, przekazania informacji zwrotnej trenerowi, planowania działań doskonalących, weryfikacji aktywizacji uczestników i potwierdzenia zgodności usługi z wymaganiami.

§ 26. Rozwój trenerów i walidatorów

1. Dostawca Usług dąży do tego, aby trenerzy i walidatorzy posiadali aktualną wiedzę, kwalifikacje i doświadczenie adekwatne do tematyki realizowanych usług.
2. Potrzeby rozwojowe trenerów i walidatorów mogą być identyfikowane na podstawie zmian prawnych i branżowych, wyników ankiet, informacji od klientów, obserwacji zajęć, wyników walidacji, rozmów z trenerami oraz planowanych usług.
3. Działania rozwojowe trenerów i walidatorów mogą obejmować szkolenia, kursy, warsztaty, konferencje, webinary, samokształcenie, analizę literatury branżowej, konsultacje eksperckie lub inne formy doskonalenia.
4. Dostawca Usług może prowadzić rejestr działań rozwojowych trenerów i walidatorów, obejmujący tematykę, termin, osobę uczestniczącą oraz sposób wykorzystania wiedzy w praktyce szkoleniowej lub walidacyjnej.
5. Potwierdzeniem odpowiednich kwalifikacji i kompetencji mogą być w szczególności referencje od klientów/firm szkoleniowych, wykaz publikacji, świadectwo pracy, ewidencja prowadzonych szkoleń.

6. Podmiot uznaje, że ciągła praktyka trenerska, obejmująca regularne prowadzenie usług rozwojowych, stanowi istotny dowód posiadania, utrzymywania i rozwijania kompetencji zawodowych trenera. Praktyka ta może być potwierdzana w szczególności wykazem zrealizowanych usług, kartami usług, programami szkoleń, listami obecności, ankietami ewaluacyjnymi, referencjami, umowami lub innymi dokumentami potwierdzającymi doświadczenie trenera. Jednocześnie praktyka trenerska może być uzupełniana działaniami doskonalącymi, w szczególności udziałem w szkoleniach, kursach, konferencjach, webinarach, samokształceniem oraz bieżącym śledzeniem zmian w danej dziedzinie.

VI. Zasady etyki, prawa autorskie, licencje, wizerunek i dostępność

§ 27. Zasady etyki i poufności zawodowej

1. Dostawca Usług realizuje usługi z poszanowaniem zasad rzetelności, uczciwości, bezstronności, odpowiedzialności, poufności, poszanowania godności uczestników oraz niedyskryminacji.
2. Trenerzy, walidatorzy i osoby współpracujące powinny wykonywać zadania z należytą starannością, zgodnie z tematyką usługi, posiadaną wiedzą i doświadczeniem oraz zasadami ochrony danych i poufności.
3. Informacje uzyskane od klienta lub uczestnika w trakcie przygotowania, realizacji, walidacji lub ewaluacji usługi nie powinny być ujawniane osobom nieuprawnionym.
4. Zakazane jest wykorzystywanie materiałów, danych, przykładów lub informacji klienta w sposób naruszający poufność, prawa autorskie, tajemnicę przedsiębiorstwa, dobre obyczaje lub obowiązujące przepisy.

§ 28. Prawa autorskie i materiały szkoleniowe

1. Dostawca Usług projektuje i realizuje usługi z poszanowaniem praw autorskich i praw pokrewnych.
2. Materiały szkoleniowe, prezentacje, skrypty, nagrania, testy, zadania, checklisty, wzory dokumentów i inne treści udostępnione uczestnikom są chronione prawem autorskim, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
3. Uczestnik lub klient może korzystać z materiałów wyłącznie na własne potrzeby edukacyjne, zawodowe lub wewnętrzne, w zakresie określonym w umowie, ofercie, regulaminie lub informacji przekazanej przez Dostawcę Usług.
4. Bez pisemnej lub wyraźnej zgody Dostawcy Usług niedozwolone jest kopiowanie, rozpowszechnianie, publikowanie, sprzedawanie, udostępnianie osobom trzecim, modyfikowanie, nagrywanie lub wykorzystywanie materiałów w celu prowadzenia własnych szkoleń.
5. Jeżeli w ramach usługi wykorzystywane są materiały, treści lub narzędzia osób trzecich, Dostawca Usług dąży do korzystania z nich zgodnie z licencją, zgodą właściciela praw lub dozwolonym użyciem.
6. Uczestnik powinien niezwłocznie poinformować Dostawcę Usług o zauważonym naruszeniu praw autorskich lub nieuprawnionym rozpowszechnieniu materiałów.

§ 29. Dostęp do zasobów cyfrowych i licencje

1. Jeżeli usługa obejmuje dostęp do zasobów cyfrowych, platformy, nagrań, materiałów online, testów, plików, formularzy lub innych produktów cyfrowych, zakres dostępu powinien być określony w ofercie, umowie, karcie usługi, informacji organizacyjnej lub wiadomości do uczestników.
2. Informacja o dostępie powinna w miarę możliwości wskazywać rodzaj udostępnianych zasobów, okres dostępu, dozwolone sposoby korzystania, ograniczenia kopiowania i udostępniania oraz zasady postępowania w przypadku zmiany zakresu dostępu lub licencji.
3. Dostęp do materiałów cyfrowych może być ograniczony czasowo, technicznie lub organizacyjnie, w zależności od rodzaju usługi, warunków licencji, umowy z klientem lub zasad programu finansującego.
4. Dostawca Usług może cofnąć lub ograniczyć dostęp do zasobów cyfrowych w przypadku naruszenia regulaminu, praw autorskich, zasad poufności lub warunków licencji.

§ 30. Wizerunek, nagrywanie i publikacja treści

1. Dostawca Usług respektuje prawo do wizerunku uczestników, trenerów, walidatorów i innych osób uczestniczących w usługach.
2. Wykorzystanie wizerunku, głosu, wypowiedzi, zdjęcia, nagrania audio lub nagrania wideo osoby uczestniczącej w usłudze wymaga podstawy prawnej, a w przypadkach tego wymagających - wyraźnej zgody tej osoby.
3. Uczestnik nie może nagrywać, transmitować, fotografować ani publikować przebiegu usługi, materiałów, wypowiedzi trenera lub innych uczestników bez zgody Dostawcy Usług i osób, których nagranie lub publikacja dotyczy.
4. Jeżeli usługa jest nagrywana przez Dostawcę Usług, uczestnicy powinni zostać poinformowani o tym przed rozpoczęciem nagrywania, w tym o celu nagrania, zakresie dostępu, czasie przechowywania i zasadach wykorzystania nagrania.
5. Nagrania ze szkoleń, jeżeli są wykonywane, podlegają ochronie jak dane osobowe, materiały szkoleniowe i informacje poufne.
6. W przypadku zapisu na szkolenie realizowane w formule zdalnej Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że przebieg usługi może być nagrywany przez Organizatora w celu prawidłowej realizacji usługi, potwierdzenia jej przebiegu, zapewnienia jakości, umożliwienia monitoringu, wizytacji lub kontroli przez upoważnione podmioty, w tym instytucje nadzorujące lub finansujące usługę, a także w celu rozpatrywania ewentualnych reklamacji lub zgłoszeń dotyczących przebiegu usługi.

Uczestnik ma świadomość, że w przypadku korzystania podczas szkolenia z kamery, mikrofonu, czatu, funkcji udostępniania ekranu lub innych narzędzi komunikacji zdalnej, nagranie może obejmować jego wizerunek, głos, imię i nazwisko lub nazwę wyświetlaną na platformie, wypowiedzi, pytania, komentarze, aktywność na czacie oraz inne dane ujawnione przez Uczestnika w trakcie korzystania z platformy szkoleniowej.

Dokonanie zgłoszenia udziału w szkoleniu zdalnym oznacza, że Uczestnik został poinformowany o możliwości nagrywania przebiegu usługi oraz akceptuje udział w szkoleniu na tych zasadach. Jeżeli

nagranie obejmuje wizerunek lub głos Uczestnika, Uczestnik wyraża zgodę na ich utrwalenie w zakresie niezbędnym do realizacji, dokumentowania, monitorowania i kontroli usługi rozwojowej.

Nagranie nie jest przeznaczone do publicznego rozpowszechniania, publikacji w Internecie ani wykorzystywania w celach marketingowych bez uzyskania odrębnej zgody Uczestnika. Dostęp do nagrania mają wyłącznie osoby upoważnione przez Organizatora oraz, w uzasadnionych przypadkach, podmioty uprawnione do monitorowania, kontroli, audytu lub finansowania usługi.

Uczestnik powinien powstrzymać się od ujawniania podczas szkolenia danych szczególnych kategorii, informacji poufnych, danych osób trzecich lub innych informacji, których nie chce utrzymywać w nagraniu. Uczestnik zobowiązuje się również do nieutrwalania, nienagrywania, niekopiowania i nierozpowszechniania przebiegu szkolenia bez uprzedniej zgody Organizatora.

Organizator przechowuje nagranie przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostało sporządzone, w szczególności przez okres wymagany dla dokumentowania usługi, rozliczenia, kontroli, audytu, dochodzenia lub obrony roszczeń, a następnie usuwa je albo archiwizuje zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych.

§ 31. Dostępność usług

1. Dostawca Usług dąży do zapewnienia dostępności usług osobom ze szczególnymi potrzebami, w zakresie adekwatnym do rodzaju usługi, miejsca realizacji, narzędzi zdalnych i możliwości organizacyjnych.
2. Klient lub uczestnik może zgłosić szczególne potrzeby dotyczące udziału w usłudze, w szczególności potrzeby związane z dostępnością architektoniczną, cyfrową, komunikacyjną, organizacyjną lub zdrowotną.
3. Dostawca Usług analizuje możliwość dostosowania usługi, materiałów, komunikacji lub formy realizacji do zgłoszonych potrzeb, z uwzględnieniem proporcjonalności, bezpieczeństwa i charakteru usługi.
4. Jeżeli zgłoszenie szczególnych potrzeb wiąże się z przetwarzaniem danych szczególnej kategorii, Dostawca Usług ogranicza zakres danych do minimum i stosuje szczególne zasady poufności.
5. Szczególne potrzeby związane z udziałem w usłudze, w tym potrzeby dostępnościowe, organizacyjne, techniczne lub komunikacyjne, należy zgłosić Organizatorowi najpóźniej na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem usługi. Zgłoszenia późniejsze będą rozpatrywane w miarę możliwości organizacyjnych i technicznych. Organizator doloży należytej staranności, aby zapewnić uczestnikowi możliwie najlepsze warunki udziału w usłudze.

VII. Ochrona danych osobowych - RODO

§ 32. Administrator danych i kontakt w sprawach ochrony danych

1. Administratorem danych osobowych jest Projekt Rozwój Adam Abramczuk, ul. Terebelska 45/28, 21-500 Biała Podlaska.

2. W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się z Administratorem pocztą elektroniczną pod adresem abramczuk.adam9@gmail.com, telefonicznie pod numerem 727 930 045 lub pisemnie na adres siedziby.
3. Jeżeli Administrator wyznaczy Inspektora Ochrony Danych albo osobę odpowiedzialną za kontakt w sprawach ochrony danych, dane kontaktowe tej osoby zostaną wskazane w klauzuli informacyjnej, umowie, informacji organizacyjnej lub na stronie internetowej.
4. Brak wyznaczenia Inspektora Ochrony Danych nie ogranicza praw osób, których dane dotyczą, ani obowiązków Administratora wynikających z RODO.

§ 33. Zasady przetwarzania danych osobowych

1. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z zasadami zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości.
2. Dane są zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nie powinny być dalej przetwarzane w sposób niezgodny z tymi celami.
3. Zakres danych powinien być adekwatny, stosowny i ograniczony do tego, co niezbędne do realizacji celu przetwarzania.
4. Dostawca Usług dąży do tego, aby dane były prawidłowe i w razie potrzeby aktualizowane.
5. Dane są przechowywane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do realizacji celu, chyba że przepisy prawa, obowiązki rozliczeniowe, zasady programu finansującego lub uzasadnione interesy Administratora wymagają dłuższego przechowywania.
6. Dane są przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem, przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem.
7. Administrator stosuje zasadę rozliczalności, co oznacza, że powinien być w stanie wykazać przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych.

§ 34. Cele przetwarzania danych

1. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu obsługi zapytań i zgłoszeń, przygotowania oferty, zawarcia i wykonania umowy, organizacji usługi, komunikacji z klientem i uczestnikiem, potwierdzenia udziału, prowadzenia list obecności, walidacji, wydawania zaświadczeń, rozliczeń, fakturowania, obsługi płatności i księgowości.
2. Dane mogą być przetwarzane w celu realizacji usług publikowanych lub rozliczanych w BUR, obsługi programów finansujących, komunikacji z operatorami, PARP, instytucjami upoważnionymi, audytorami lub kontrolerami, jeżeli wynika to z zasad finansowania, umowy lub przepisów.
3. Dane mogą być przetwarzane w celu obsługi reklamacji, dochodzenia roszczeń, obrony przed roszczeniami, prowadzenia działań jakościowych, korygujących, zapobiegawczych i doskonalących.

4. Dane mogą być przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa, ochrony danych, ochrony mienia, zapobiegania nadużyciom, obsługi incydentów bezpieczeństwa, realizacji obowiązków archiwizacyjnych i dokumentacyjnych.
5. Dane mogą być przetwarzane w celach marketingowych, informacyjnych lub promocyjnych wyłącznie wtedy, gdy istnieje odpowiednia podstawa prawna, w szczególności zgoda albo prawnie uzasadniony interes Administratora, z poszanowaniem prawa do sprzeciwu.
6. Wizerunek, głos, wypowiedzi lub nagrania mogą być przetwarzane tylko wtedy, gdy istnieje właściwa podstawa prawna i osoba została poinformowana o celu, zakresie i zasadach wykorzystania.

§ 35. Podstawy prawne przetwarzania

Cel / obszar	Podstawa prawna
Obsługa zgłoszeń, zawarcie i wykonanie umowy	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - działania przed zawarciem umowy i wykonanie umowy
Fakturowanie, księgowość, obowiązki podatkowe i rachunkowe	art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązek prawny ciążyący na Administratorze
Dokumentowanie usług, reklamacje, roszczenia, bezpieczeństwo, jakość	art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora
Zgody marketingowe, publikacja wizerunku, nagrania, szczególne formy kontaktu	art. 6 ust. 1 lit. a RODO - zgoda osoby, której dane dotyczą, jeżeli jest wymagana
Dane dotyczące szczególnych potrzeb, zdrowia lub niepełnosprawności	art. 9 ust. 2 RODO - odpowiednia przesłanka szczególna, najczęściej wyraźna zgoda, jeżeli taka podstawa jest właściwa
Realizacja wymogów BUR, programów finansujących lub kontroli	art. 6 ust. 1 lit. c lub f RODO - zależnie od źródła obowiązku i charakteru działania

§ 36. Kategorie przetwarzanych danych

1. Dostawca Usług może przetwarzać dane klientów, uczestników, osób kontaktowych, trenerów, walidatorów, kontrahentów, partnerów, podwykonawców oraz osób zgłaszających reklamacje, pytania lub incydenty.
2. Przetwarzane dane mogą obejmować w szczególności: imię i nazwisko, dane kontaktowe, nazwę i dane pracodawcy lub klienta, stanowisko, dane do faktury, numer usługi, dane dotyczące udziału w szkoleniu, obecności, wyników walidacji, zaświadczeń, zgłoszeń, reklamacji, korespondencji i rozliczeń.

3. W przypadku usług finansowanych lub publikowanych w BUR zakres danych może obejmować również dane wymagane przez BUR, operatora, PARP, instytucję finansującą lub dokumentację programu.
4. Dane dotyczące szczególnych potrzeb, zdrowia, niepełnosprawności lub innych okoliczności wrażliwych są przetwarzane wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne do zapewnienia dostępności, bezpieczeństwa lub prawidłowej organizacji usługi oraz istnieje właściwa podstawa prawna.
5. Dostawca Usług nie powinien żądać danych nadmiarowych, które nie są potrzebne do realizacji usługi, rozliczenia, dokumentacji, bezpieczeństwa lub realizacji obowiązków prawnych.

§ 37. Odbiorcy danych i podmioty przetwarzające

1. Dane osobowe mogą być ujawniane wyłącznie podmiotom uprawnionym lub zaangażowanym w realizację celów przetwarzania, w zakresie niezbędnym.
2. Odbiorcami danych mogą być w szczególności: trenerzy, walidatorzy, osoby obsługujące usługę, podmioty księgowe, dostawcy IT, dostawcy poczty elektronicznej, platform szkoleniowych, systemów wideokonferencyjnych, narzędzi do testów i ankiet, operatorzy płatności, podmioty kurierskie, doradcy prawni, instytucje finansujące, operatorzy programów, PARP, BUR, audytorzy, kontrolerzy oraz organy publiczne uprawnione na podstawie przepisów.
3. Jeżeli Dostawca Usług korzysta z podmiotów przetwarzających dane osobowe w imieniu Administratora, powinien zapewnić właściwe podstawy powierzenia przetwarzania, w szczególności umowę powierzenia albo inne prawnie dopuszczalne ustalenia.
4. Dostawca Usług powinien korzystać z usług podmiotów, które zapewniają odpowiednie środki techniczne i organizacyjne ochrony danych.
5. Dane nie są sprzedawane osobom trzecim.

§ 38. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. Dostawca Usług dąży do korzystania z narzędzi i dostawców zapewniających przetwarzanie danych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego albo zapewniających odpowiednie mechanizmy ochrony danych.
2. Jeżeli korzystanie z narzędzi cyfrowych, usług chmurowych, platform wideokonferencyjnych lub systemów zewnętrznych wiąże się z przekazywaniem danych poza Europejski Obszar Gospodarczy, Dostawca Usług powinien uwzględnić ten fakt przy wyborze narzędzia i ocenie ryzyka.
3. Przekazywanie danych poza EOG może odbywać się w szczególności na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, standardowych klauzul umownych lub innych mechanizmów przewidzianych przez RODO.
4. Jeżeli narzędzie umożliwia wybór regionu przetwarzania, ograniczenie udostępniania, włączenie dodatkowych zabezpieczeń albo kontrolę dostępu, Dostawca Usług powinien stosować ustawienia zwiększające bezpieczeństwo danych.

§ 39. Okres przechowywania danych

Kategoria danych / dokumentów	Zasada przechowywania
Zgłoszenia, umowy, dokumentacja usługi	przez czas realizacji usługi, a następnie przez okres wymagany do rozliczeń, kontroli, audytu, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz przez okres wymagany przez program finansujący, jeżeli dotyczy
Dokumenty księgowe i podatkowe	przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi
Dokumentacja BUR, projektowa, dotacyjna lub audytowa	przez okres wynikający z regulaminu programu, umowy, wymogów operatora, PARP lub instytucji finansującej
Dane przetwarzane na podstawie zgody	do czasu cofnięcia zgody albo ustania celu, chyba że istnieje inna podstawa dalszego przechowywania
Reklamacje, roszczenia, incydenty	przez okres potrzebny do rozpatrzenia sprawy, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykazania prawidłowego działania
Nagrania, wizerunek, materiały promocyjne	przez okres wskazany przy pozyskiwaniu zgody lub informacji o nagrywaniu, a w braku takiego wskazania - nie dłużej niż wymaga tego cel przetwarzania

§ 40. Prawa osób, których dane dotyczą

1. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, uzyskania kopii danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz cofnięcia zgody, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
2. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.
3. Żądania dotyczące danych osobowych można kierować do Administratora drogą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie lub osobiście.
4. Administrator rozpatruje żądania zgodnie z RODO, z uwzględnieniem obowiązków archiwizacyjnych, dokumentacyjnych, rozliczeniowych, dowodowych, zasad programów finansujących oraz praw innych osób.
5. Usunięcie danych może nie być możliwe, jeżeli ich dalsze przetwarzanie jest niezbędne do wykonania obowiązku prawnego, rozliczenia usługi, dokumentowania programu finansującego, dochodzenia roszczeń, obrony przed roszczeniami lub wykazania prawidłowej realizacji usługi.

6. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

§ 41. Obowiązek informacyjny

1. Dostawca Usług przekazuje osobom, których dane dotyczą, informacje wymagane przez RODO w sposób zwięzły, przejrzysty, zrozumiały i łatwo dostępny.
2. Klauzula informacyjna może być przekazywana w szczególności w regulaminie, formularzu zgłoszeniowym, umowie, wiadomości e-mail, informacji organizacyjnej, na stronie internetowej albo w dokumentacji usługi.
3. Jeżeli dane zostały pozyskane od klienta zgłaszającego uczestników, klient powinien współdziałać z Dostawcą Usług w przekazaniu uczestnikom informacji o przetwarzaniu danych, o ile jest to potrzebne do spełnienia obowiązku informacyjnego.
4. Jeżeli dane mają zostać wykorzystane w nowym celu, który nie jest zgodny z pierwotnym celem, Dostawca Usług zapewnia dodatkową informację albo pozyskuje zgodę, jeżeli jest wymagana.

§ 42. Zgody i ich dokumentowanie

1. Jeżeli przetwarzanie danych wymaga zgody, zgoda powinna być dobrowolna, konkretna, świadoma i jednoznaczna.
2. Zgoda może dotyczyć w szczególności działań marketingowych, publikacji wizerunku, nagrywania, wykorzystania wypowiedzi, przetwarzania danych szczególnych kategorii albo innych czynności, dla których zgoda jest właściwą podstawą.
3. Zgoda powinna być możliwa do wykazania, np. przez formularz, podpis, wiadomość e-mail, zaznaczenie pola wyboru, nagranie zgody lub inny dowód adekwatny do kanału komunikacji.
4. Osoba, która wyraziła zgodę, może ją cofnąć w każdym czasie w sposób równie łatwy, jak jej udzielenie, o ile jest to technicznie i organizacyjnie możliwe.
5. Nie należy łączyć zgody na udział w usłudze ze zgodą na działania marketingowe lub publikację wizerunku, jeżeli zgody te nie są konieczne do realizacji usługi.

§ 43. Profilowanie i zautomatyzowane podejmowanie decyzji

1. Dostawca Usług nie podejmuje wobec klientów ani uczestników decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec nich skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nich wpływały, chyba że odrębna informacja stanowi inaczej i istnieje właściwa podstawa prawna.
2. Narzędzia do testów, ankiet, walidacji lub obsługi zgłoszeń mogą automatycznie porządkować dane lub obliczać wyniki, ale wynik taki powinien być stosowany zgodnie z zasadami określonymi dla danej usługi i nie zwalnia Dostawcy Usług z odpowiedzialności za prawidłowość procesu.

VIII. Polityka bezpieczeństwa informacji

§ 44. Status i zakres polityki bezpieczeństwa informacji

1. Niniejszy rozdział pełni funkcję polityki bezpieczeństwa informacji Dostawcy Usług.
2. Celem polityki jest ochrona danych osobowych, danych poufnych, dokumentacji usług, materiałów szkoleniowych, komunikacji, kont użytkowników, narzędzi cyfrowych, platform zdalnych, dokumentów papierowych i elektronicznych oraz informacji przekazywanych przez klientów i uczestników.
3. Polityka opiera się na zasadach poufności, integralności, dostępności, rozliczalności, minimalizacji danych, ograniczenia celu, ograniczenia dostępu, adekwatności zabezpieczeń oraz reagowania na incydenty.
4. Postanowienia polityki stosuje się do właściciela, pracowników, współpracowników, trenerów, walidatorów, podwykonawców i innych osób mających dostęp do danych, dokumentacji, systemów lub informacji Dostawcy Usług.

§ 45. Role, odpowiedzialność i dostęp do danych

1. Właściciel Dostawcy Usług odpowiada za organizację bezpieczeństwa informacji, nadzór nad stosowaniem regulaminu oraz podejmowanie decyzji w sprawach incydentów,ostępów, dokumentacji i działań korygujących.
2. Dostęp do danych osobowych, danych poufnych i dokumentacji usług mają wyłącznie osoby, które potrzebują takiego dostępu do wykonania powierzonych zadań.
3. Zakres dostępu powinien być adekwatny do roli danej osoby i ograniczony do danych, narzędzi oraz dokumentów niezbędnych do realizacji zadań.
4. Osoby mające dostęp do danych zobowiązane są do zachowania poufności w trakcie współpracy oraz po jej zakończeniu.
5. Dostęp do kont, narzędzi i dokumentów powinien być nadawany, zmieniany i odbierany w sposób kontrolowany, w szczególności po zakończeniu współpracy z pracownikiem, trenerem, walidatorem, podwykonawcą lub partnerem.

§ 46. Konta, hasła i uwierzytelnianie

1. Dostęp do poczty elektronicznej, platform szkoleniowych, systemów wideokonferencyjnych, narzędzi chmurowych, formularzy, testów i dokumentacji elektronicznej powinien odbywać się przy użyciu indywidualnych kont, jeżeli dane narzędzie na to pozwala.
2. Hasła powinny być poufne, odpowiednio silne, nieudostępniane osobom trzecim i zmieniane w przypadku podejrzenia ujawnienia.
3. Nie należy przysyłać loginu i hasła w jednej wiadomości, jeżeli można zastosować bezpieczniejszy sposób przekazania danych dostępowych.

4. Jeżeli narzędzie umożliwia stosowanie uwierzytelniania wieloskładnikowego, należy rozważyć jego włączenie, szczególnie dla poczty elektronicznej, usług chmurowych i kont administratora.
5. W przypadku podejrzenia przejęcia konta, ujawnienia hasła lub nieuprawnionego dostępu należy niezwłocznie zmienić hasło, sprawdzić aktywność konta i poinformować osobę odpowiedzialną za bezpieczeństwo informacji.

§ 47. Poczta elektroniczna i komunikacja

1. Przed wysłaniem wiadomości należy zweryfikować odbiorcę, temat, treść, załączniki oraz zakres przekazywanych danych.
2. W korespondencji zbiorczej należy stosować UDW/BCC albo inne rozwiązania ograniczające ujawnienie adresów e-mail, jeżeli adresy odbiorców nie powinny być wzajemnie widoczne.
3. Załączniki zawierające dane szczególnie poufne, wyniki walidacji, dokumentację finansową, dokumentację programową lub dane szczególnej kategorii powinny być zabezpieczone hasłem albo przekazywane w sposób ograniczający ryzyko nieuprawnionego dostępu, jeżeli charakter informacji tego wymaga.
4. Nie należy otwierać podejrzanych linków i załączników ani przekazywać danych logowania w odpowiedzi na nietypowe lub niezwerifikowane wiadomości.
5. W przypadku omyłkowego wysłania wiadomości do niewłaściwego odbiorcy należy niezwłocznie podjąć działania ograniczające skutki zdarzenia, w szczególności zwrócić się o usunięcie wiadomości, poinformować osobę odpowiedzialną i ocenić, czy doszło do naruszenia ochrony danych.

§ 48. Narzędzia cyfrowe, platformy i usługi chmurowe

1. Dostawca Usług może korzystać z narzędzi cyfrowych, platform szkoleniowych, systemów wideokonferencyjnych, poczty elektronicznej, dysków chmurowych, narzędzi testowych, formularzy online, systemów do ankiet, systemów księgowych i innych rozwiązań wspierających realizację usług.
2. Przy wyborze narzędzi należy uwzględniać ich przydatność, bezpieczeństwo, zakres przetwarzanych danych, możliwość kontroli dostępu, warunki licencyjne, lokalizację przetwarzania danych, wiarygodność dostawcy i możliwość zawarcia umowy powierzenia, jeżeli jest wymagana.
3. Dostęp do folderów, plików, formularzy, testów, nagrań i materiałów w chmurze powinien być ograniczony do osób uprawnionych.
4. Po zakończeniu usługi należy zweryfikować, czy dostęp do materiałów, linków, nagrań, testów lub folderów powinien zostać utrzymany, ograniczony, cofnięty, zarchiwizowany albo usunięty.
5. Nie należy przechowywać danych osobowych i danych poufnych w narzędziach prywatnych lub niezabezpieczonych, jeżeli nie jest to uzasadnione i kontrolowane przez Dostawcę Usług.

§ 49. Bezpieczeństwo usług zdalnych

1. Linki do spotkań zdalnych powinny być przekazywane wyłącznie uprawnionym uczestnikom, klientom, trenerom, walidatorom lub osobom monitorującym usługę.
2. Dostęp do spotkania zdalnego może być zabezpieczony hasłem, poczekalnią, indywidualnym linkiem, kontrolą listy uczestników, blokadą spotkania albo innymi funkcjami platformy.

3. Trener lub osoba organizująca usługę może weryfikować obecność uczestników oraz usuwać ze spotkania osoby nieuprawnione lub zakłócające przebieg usługi.
4. Uczestnicy nie powinni udostępniać linków, haseł, materiałów ani nagrań osobom trzecim.
5. W przypadku udostępniania ekranu należy zachować ostrożność, aby nie ujawnić danych innych klientów, danych prywatnych, dokumentów wewnętrznych, skrzynek e-mail ani informacji nieprzeznaczonych dla uczestników.
6. Nagrywanie usługi zdalnej wymaga wcześniejszego poinformowania uczestników i właściwej podstawy prawnej.

§ 50. Urządzenia, nośniki i dokumenty elektroniczne

1. Urządzenia wykorzystywane do obsługi usług, poczty elektronicznej, dokumentacji i danych powinny być zabezpieczone co najmniej hasłem, kodem dostępu lub inną formą kontroli dostępu.
2. Zaleca się stosowanie aktualnego oprogramowania, ochrony antywirusowej, blokady ekranu i regularnych aktualizacji systemu.
3. Danych poufnych i dokumentów usług nie należy przechowywać na niezabezpieczonych nośnikach ani urządzeniach, do których dostęp mają osoby nieuprawnione.
4. W przypadku korzystania z urządzeń prywatnych do celów służbowych należy stosować zasady poufności, zabezpieczenia dostępu oraz przechowywać dane w sposób umożliwiający ich kontrolę i usunięcie po zakończeniu współpracy.
5. Usunięcie plików powinno być przeprowadzane w sposób adekwatny do rodzaju danych i nośnika, w szczególności poprzez trwałe usunięcie albo przeniesienie do archiwum, jeżeli dane muszą być dalej przechowywane.

§ 51. Dokumentacja papierowa i archiwizacja

1. Dokumentacja papierowa zawierająca dane osobowe lub dane poufne powinna być przechowywana w miejscu ograniczającym dostęp osób nieuprawnionych.
2. Dokumenty papierowe powinny być kompletowane, oznaczane i przechowywane w sposób pozwalający na ich odnalezienie oraz wykazanie realizacji usługi, jeżeli jest to wymagane.
3. Dokumenty zawierające dane osobowe lub dane poufne nie powinny być pozostawiane bez nadzoru w miejscach dostępnych dla osób nieuprawnionych.
4. Dokumenty przeznaczone do zniszczenia powinny być niszczone w sposób uniemożliwiający odtworzenie danych, np. przy użyciu niszczarki lub usługi bezpiecznego niszczenia dokumentów.
5. Dokumentacja szkoleniowa, finansowa, walidacyjna i jakościowa powinna być archiwizowana zgodnie z wymaganiami prawnymi, umownymi, programowymi i organizacyjnymi.

§ 52. Kopie zapasowe i dostępność danych

1. Dostawca Usług powinien stosować rozwiązania zapewniające możliwość odtworzenia kluczowych dokumentów i danych niezbędnych do realizacji, rozliczenia i udokumentowania usług.
2. Kopie zapasowe, jeżeli są wykonywane, powinny być chronione przed dostępem osób nieuprawnionych i przechowywane w sposób adekwatny do rodzaju danych.

3. Dostępność danych i dokumentacji powinna być zapewniona w zakresie niezbędnym do obsługi klienta, realizacji usług, rozliczeń, reklamacji, kontroli, audytu i obowiązków prawnych.
4. W przypadku awarii systemu lub utraty dostępu do danych Dostawca Usług podejmuje działania zmierzające do przywrócenia dostępu, ograniczenia skutków zdarzenia i udokumentowania najważniejszych czynności.

§ 53. Incydenty bezpieczeństwa i naruszenia ochrony danych

1. Każda osoba współpracująca z Dostawcą Usług powinna niezwłocznie zgłosić podejrzenie incydentu bezpieczeństwa, w szczególności utratę dokumentów, omyłkową wysyłkę danych, nieuprawniony dostęp do konta, ujawnienie hasła, utratę urządzenia, zainfekowanie komputera, nieuprawnione nagranie szkolenia albo ujawnienie danych osobowych lub poufnych.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Dostawca Usług dokonuje oceny zdarzenia, ustala zakres danych, osoby, których dane dotyczą, przyczynę, możliwe skutki, działania ograniczające ryzyko oraz potrzebę dalszych czynności.
3. Jeżeli zdarzenie stanowi naruszenie ochrony danych osobowych i może powodować ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Administrator dokonuje zgłoszenia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w terminie 72 godzin od stwierdzenia naruszenia.
4. Jeżeli naruszenie może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Administrator zawiadamia również osoby, których dane dotyczą, chyba że RODO przewiduje wyjątek od tego obowiązku.
5. Incydenty i naruszenia powinny być dokumentowane w sposób umożliwiający wykazanie okoliczności zdarzenia, podjętych działań, oceny ryzyka i decyzji dotyczących zgłoszenia.
6. Wnioski z incydentów mogą być wykorzystywane do aktualizacji zabezpieczeń, zasad komunikacji, sposobu korzystania z narzędzi lub szkoleń wewnętrznych.

§ 54. Ocena ryzyka, privacy by design i privacy by default

1. Dostawca Usług uwzględnia ochronę danych już na etapie projektowania usług, formularzy, procesów, narzędzi, sposobu komunikacji i dokumentacji.
2. Przy wdrażaniu nowych narzędzi, platform, sposobów nagrywania, formularzy lub procesów przetwarzania należy rozważyć zakres danych, cel, podstawę prawną, dostęp, retencję, odbiorców, bezpieczeństwo i ryzyko dla osób, których dane dotyczą.
3. Ustawienia domyślne narzędzi powinny ograniczać przetwarzanie danych do niezbędnego zakresu, np. przez ograniczenie dostępu, wyłączenie nagrywania, stosowanie poczekalni, ograniczenie widoczności danych albo krótszy czas przechowywania.
4. Jeżeli planowany proces może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Dostawca Usług powinien rozważyć przeprowadzenie oceny skutków dla ochrony danych.

§ 55. Przegląd polityki bezpieczeństwa

1. Regulamin oraz polityka bezpieczeństwa informacji powinny być przeglądane w przypadku istotnych zmian przepisów, modelu działalności, narzędzi, zakresu usług, wyników audytu, incydentu bezpieczeństwa albo potrzeby organizacyjnej.
2. Przegląd może obejmować analizę zgodności z RODO, bezpieczeństwa poczty elektronicznej, narzędzi chmurowych, dostępu do dokumentacji, stosowania haseł, zasad archiwizacji, retencji, przekazywania danych i realizacji praw osób, których dane dotyczą.
3. Zmiany regulaminu zatwierdza właściciel Dostawcy Usług albo osoba przez niego upoważniona.
4. Osoby, których zmiany dotyczą, powinny zostać poinformowane o aktualizacji w sposób adekwatny do zakresu zmian.

IX. Dokumentacja, archiwizacja, retencja i postanowienia końcowe

§ 56. Dokumentacja usług rozwojowych

1. Dokumentacja usług może obejmować w szczególności: zgłoszenia, potwierdzenia udziału, umowy, zamówienia, faktury, karty usług, programy, harmonogramy, listy obecności, materiały, testy, wyniki walidacji, ankiety, reklamacje, notatki, dokumentację działań poszkoleniowych, dokumentację jakościową, dokumentację BHP/PPOŻ i korespondencję.
2. Dokumentacja powinna być kompletowana, oznaczana, przechowywana, archiwizowana i wycofywana w sposób zapewniający możliwość wykazania prawidłowej realizacji usługi oraz zgodności z wymaganiami klienta, BUR, programu finansującego, przepisów i niniejszego regulaminu.
3. Dostawca Usług dąży do tego, aby dokumentacja była aktualna, kompletna, spójna, możliwa do odnalezienia i zabezpieczona przed dostępem osób nieuprawnionych.
4. W przypadku dokumentów elektronicznych zaleca się stosowanie uporządkowanej struktury folderów, nazw plików i wersji dokumentów umożliwiającej ich identyfikację.

§ 57. Weryfikacja miejsca realizacji usługi

1. Przy usługach stacjonarnych realizowanych poza siedzibą Dostawcy Usług należy zwracać uwagę na warunki lokalowe, techniczne, dydaktyczne, BHP i PPOŻ adekwatne do liczby uczestników, programu i charakteru usługi.
2. Formularze weryfikacji miejsca i checklisty powinny być wypełniane w sposób pozwalający jednoznacznie potwierdzić dostosowanie warunków do usługi, w szczególności przez wskazanie liczby stołów, krzeseł, stanowisk, wielkości sali, dostępnego sprzętu, układu sali, warunków komunikacyjnych i ewakuacyjnych.
3. W polu „Uwagi” należy odnotowywać istotne informacje uzupełniające, w szczególności odstępstwa, działania korygujące, ograniczenia weryfikacji, informacje od administratora obiektu lub inne okoliczności mające wpływ na ocenę miejsca.

4. W miarę możliwości i za zgodą administratora obiektu można gromadzić dokumentację zdjęciową potwierdzającą ustalenia zawarte w formularzach i checklistach, np. układ sali, wyposażenie, oznakowanie ewakuacyjne, apteczkę, sprzęt PPOŻ lub tablice informacyjne.

§ 58. Retencja i usuwanie dokumentów

1. Dostawca Usług przechowuje dokumenty przez okres wynikający z celu przetwarzania, przepisów prawa, wymagań księgowych i podatkowych, zasad programu finansującego, umowy, wymogów BUR, audytu, kontroli, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
2. Po upływie okresu przechowywania dokumenty powinny zostać usunięte, zanonimizowane lub zarchiwizowane, jeżeli dalsze przechowywanie jest uzasadnione inną podstawą.
3. Usuwanie dokumentów powinno odbywać się w sposób zapewniający ochronę danych osobowych i poufnych, odpowiednio do rodzaju nośnika.
4. Dostawca Usług może prowadzić wykaz kategorii dokumentów i okresów przechowywania, jeżeli jest to przydatne dla organizacji dokumentacji.

§ 59. Zmiany regulaminu

1. Regulamin obowiązuje od daty wskazanej na stronie tytułowej po zatwierdzeniu przez Dostawcę Usług.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, standardów, zasad BUR, zakresu usług, narzędzi, modelu organizacyjnego lub wyników audytu.
3. Aktualna wersja regulaminu jest dostępna w siedzibie Dostawcy Usług oraz może być udostępniana na stronie internetowej, w korespondencji lub w dokumentacji usługi.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego, RODO, umowę, kartę usługi, dokumentację programu finansującego oraz inne wiążące ustalenia stron.
5. Podpisanie formularza zgłoszeniowego, umowy, potwierdzenie zgłoszenia, zapisanie się na usługę w BUR, udział w usłudze albo akceptacja regulaminu w formie elektronicznej oznacza zapoznanie się z regulaminem i akceptację jego postanowień, w zakresie w jakim regulamin dotyczy danej osoby.

Załączniki organizacyjne

Załącznik nr 1. Klauzula informacyjna RODO dla klientów, uczestników, trenerów i walidatorów

1. Administratorem danych osobowych jest Projekt Rozwój Adam Abramczuk, ul. Terebelska 45/28, 21-500 Biała Podlaska.
2. Kontakt w sprawach ochrony danych: e-mail: abramczuk.adam9@gmail.com, tel. 727 930 045, adres korespondencyjny: ul. Terebelska 45/28, 21-500 Biała Podlaska.
3. Dane są przetwarzane w celu obsługi zgłoszeń, przygotowania oferty, zawarcia i wykonania umowy, organizacji i realizacji usługi, komunikacji, prowadzenia dokumentacji, walidacji, wydania zaświadczeń, rozliczeń, reklamacji, archiwizacji, realizacji obowiązków prawnych oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.
4. Podstawą przetwarzania danych jest w szczególności wykonanie umowy lub działania przed jej zawarciem, obowiązek prawny, prawnie uzasadniony interes Administratora albo zgoda, jeżeli jest wymagana.
5. Odbiorcami danych mogą być podmioty obsługujące Administratora, trenerzy, walidatorzy, dostawcy IT, księgowość, operatorzy programów, PARP, BUR, audytorzy, kontrolerzy, instytucje finansujące oraz organy publiczne uprawnione na podstawie przepisów.
6. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania oraz przez okres wymagany przepisami, umową, zasadami finansowania, audytu, kontroli, archiwizacji, dochodzenia lub obrony roszczeń.
7. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu, cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale może być niezbędne do zawarcia i wykonania umowy, udziału w usłudze, rozliczenia usługi, wydania zaświadczenia lub spełnienia wymogów programu finansującego.
9. Dane mogą być przetwarzane w narzędziach cyfrowych, platformach zdalnych lub usługach chmurowych. Jeżeli wiąże się to z transferem poza EOG, Administrator stosuje mechanizmy przewidziane przez RODO.
10. Dane nie są sprzedawane osobom trzecim i nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji wywołujących skutki prawne, chyba że odrębna informacja stanowi inaczej.

Załącznik nr 2. Karta zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa

Pole	Opis / uzupełnienie
Data i godzina stwierdzenia incydentu	
Osoba zgłaszająca	
Opis zdarzenia	
Rodzaj danych / informacji objętych zdarzeniem	
Liczba osób, których dane mogą dotyczyć	
Możliwe skutki	
Podjęte działania natychmiastowe	
Czy zdarzenie wymaga zgłoszenia do PUODO?	
Czy zdarzenie wymaga zawiadomienia osób, których dane dotyczą?	
Decyzja i uzasadnienie	
Działania zapobiegawcze	
Osoba zatwierdzająca	

Zatwierdzenie

Regulamin zatwierdzony przez Dostawcę Usług:

Data:

Podpis: