

Rekomendacja nadzwyczajna Sektorowej Rady ds. Kompetencji Informatyka z dnia 12.08.2020 r.

Zakres wsparcia szkoleniowo-doradczego w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19 w ramach działania 2.21 PO WER-rekomendacja przyjęta uchawąłą Sektorowej Rady Informatyka nr SRIT/4/2020 z dnia 12.08.2020 r.

1. Zapotrzebowanie na kwalifikacje/ kompetencje w sektorze informatyki

Sektorowa Rada ds. Kompetencji, na podstawie przeprowadzonych analiz oddziaływania pandemii COVID-19 na sector informatyczny, rekomenduje udzielanie w ramach Działania 2.21 PO WER wsparcia szkoleniowo-doradczego w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19 poprzez realizację usług rozwojowych wspierających zdobycie, uzupełnienie lub aktualizację następujących kompetencji, kwalifikacji lub części kwalifikacji:

Tabela 1 - Tworzenie i rozwój rozwiązań chmurowych (usługa rozwojowa nr 1)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none">• minimum 180 godzin – maximum 230 godzin,• w tym zajęcia teoretyczne minimum 30 godzin – maksimum 72 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min.

Zakres usługi	Opis usługi
	zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • wykorzystuje produkty i technologie chmurowe do tworzenia rozwiązań biznesowych, • identyfikuje potrzeby i wymagania klienta/użytkownika pod kątem wykorzystania rozwiązań chmurowych, • projektuje i tworzy architekturę rozwiązań chmurowych, • dobiera dedykowane rozwiązania chmurowe zgodnie z potrzebami klienta, • buduje rozwiązania chmurowe korzystając z odpowiednich narzędzi i platform chmurowych, • wykorzystuje wybrane języki programowania do tworzenia i konfigurowania rozwiązań chmurowych. Przenosi/odzwierciedla potrzeby biznesowe na komponenty chmurowe w odpowiednim modelu (IaaS, SaaS, PaaS), • przenosi istniejące rozwiązania do chmury, • optymalizuje istniejące rozwiązania chmurowe pod kątem kosztów, wydajności, skalowalności, bezpieczeństwa, • wprowadza i integruje aplikacje zewnętrznych dostawców do chmury, • tworzy aplikacje chmurowe, • wprowadza usługi chmurowe do aplikacji i systemów informatycznych, • dostosowuje aplikacje i systemy do usług chmurowych, • przeprowadza migrację danych i systemów do chmury, • zapewnia bezpieczeństwo przetwarzanych w chmurze danych oraz wykorzystywanych systemów, • zarządza rozwiązaniami chmurowymi i zajmuje się ich utrzymaniem,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> standaryzuje i automatyzuje usługi chmurowe.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum – 10 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 2 - Tworzenie i rozwój rozwiązań do analizy dużych zbiorów danych (big data) (usługa rozwojowa nr 2)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> minimum 120 godzin – maximum 160 godzin, w tym zajęcia teoretyczne minimum 40 godzin – maksimum 48 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.

Zakres usługi	Opis usługi
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • stosuje zaawansowane narzędzia analizy danych w celu wspomaganie decyzji i procesów, • definiuje problem do rozwiązania, wynikający z potrzeb biznesowych, • stosuje wiedzę z zakresu statystyki., • posługuje się narzędziami i technologiami przetwarzania zasobów big data, • dobiera i dostosowuje zasoby danych wykorzystywanych do tworzenia adekwatnych rozwiązań, • przygotowuje dane do obróbki algorytmicznej, • dobiera modele analityczne, • automatyzuje procesy analizy danych i pozyskiwania informacji zgodnie z regułami rządzącymi zbiorami danych, • wykorzystuje zdobytą wiedzę do rozwiązywania postawionych problemów, • tworzy modele analityczne wykorzystując algorytmy sztucznej inteligencji, • stosuje metody uczenia maszynowego, • wykorzystuje język programowania do pracy z danymi w celu rozwiązania zadania, • wizualizuje wyniki analiz i efekty przetwarzania danych.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum pięcioletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.

Zakres usługi	Opis usługi
procesu dydaktycznego	
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 3 - Wirtualizacja serwerów (usługa rozwojowa nr 3)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 80 godzin – maximum 160 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 20 godzin – maksimum 32 godzin. <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • uruchamia i konfiguruje maszyny wirtualne, • zapewnia ich pożądaną wydajność i sprawność działania, • udostępnia maszynom wirtualnym realne zasoby, • rozpoznaje i stosuje systemy oraz narzędzia wirtualizacyjne (klasy hypervisor), • dobiera rozwiązania wirtualizacyjne do potrzeb i zasobów klienta/użytkownika,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • dobiera parametry serwera wirtualnego. Integruje wirtualne serwery z systemami informatycznymi i środowiskiem sieciowym, • przenosi serwery między urządzeniami, • zarządza wirtualną infrastrukturą, • opracowuje procedury bezpieczeństwa pracy zdalnej.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum pięcioletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 10 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 4 - Zarządzanie cyberbezpieczeństwem (usługa rozwojowa nr 4)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 18 godzin – maximum 35 godzin,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • w tym zajęcia teoretyczne minimum 8 godzin – maksimum 12 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora - administratorzy sieci, osoby odpowiedzialne za infrastrukturę informatyczną w przedsiębiorstwie, pracownicy działów IT.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • rozpoznaje najczęściej stosowane metody ataków na sieci bezprzewodowe, • zarządza bezpieczeństwem rzeczywistego środowiska IT w warunkach codziennej pracy, w szczególności systemów Windows i Linux, • rozpoznaje i ocenia infrastrukturę IT pod kątem metod ochrony przed atakami cybernetycznymi, • wykrywa ataki na podstawie analizy logów systemu Windows i Linux, • konfiguruje zabezpieczenia dla kont użytkowników (utwardzanie kont systemowych), • wdraża zabezpieczenia dla usług w systemach Windows i Linux.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wykształcenie wyższe informatyczne, posiada min. 5 lat w ciągu ostatnich 8 lat doświadczenia w realizacji szkoleń z obszarów bezpieczeństwa: sieci, urządzeń klienckich, serwerowni, oprogramowania użytkowego i oprogramowania do bezpieczeństwa sieci, szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa dla działów IT, doświadczenie w prowadzeniu szkoleń wskazanych w rekomendacji – min. 3 lata.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi - komputery z dostępem do internetu, subskrypcje programów niezbędnych do przeprowadzenia szkolenia, materiały szkoleniowe.

Zakres usługi	Opis usługi
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 3 osób, Maksimum - 5 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 5 – Zarządzanie obiegiem dokumentów elektronicznych (tekstowych i multimedialnych) w trybie pracy zdalnej (usługa rozwojowa nr 5)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 60 godzin – maximum 80 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 20 godzin – maksimum 24 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • organizuje tworzenie, utrwalanie, przepływ, udostępnianie i archiwizację dokumentacji elektronicznej potrzebnej do funkcjonowania organizacji działającej w modelu zdalnym lub w modelu hybrydowym (zdalnie + stacjonarnie), • dobiera odpowiednie do tego narzędzia i rozwiązania informatyczne,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • nadzoruje pracę systemu informatycznego do zarządzania obiegiem dokumentów elektronicznych, • projektuje i egzekwuje stosowanie odpowiednich formatów zapisu dokumentów oraz ich klasyfikacji i opisu, • zarządza prawami dostępu do potrzebnych dokumentów przez pracowników w trybie pracy zdalnej, • szacuje ryzyka związane z obiegiem dokumentów poza środowiskiem stacjonarnym organizacji, • we współpracy ze specjalistą od cyberbezpieczeństwa projektuje i wprowadza odpowiednie mechanizmy ochrony dokumentów w obiegu zdalnym, • zapewnia mechanizmy zachowania integralności przetwarzanych dokumentów, • zapewnia możliwości wyszukiwania i dostępu do właściwych dokumentów oraz do zawartych w nich informacji.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum -20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 6 – Organizacja i zarządzanie pracą zdalną z wykorzystaniem dostępnych technologii i narzędzi (usługa rozwojowa nr 6)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 60 godzin – maximum 120 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 20 godzin – maksimum 24 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • koordynuje pracę zespołów rozproszonych na odległość, • stosuje odpowiednie narzędzia i rozwiązania informatyczne do zapewnienia przepływu zadań i pracy oraz komunikacji z pracownikami w trybie zdalnym, • planuje i projektuje procesy przepływu pracy i komunikacji w zespole zdalnym, • planuje i organizuje pracę zespołu rozproszonego, • stawia właściwe zadania pracownikom zdalnym oraz egzekwuje ich wykonanie, • motywuje zespół do pracy zdalnej, • wykorzystuje dostępne narzędzia i technologie do prowadzenia efektywnych spotkań i uzgodnień z pracownikami w zespołach pracujących na odległość, • za pomocą stosownych narzędzi i rozwiązań technicznych monitoruje efekty działania zespołów pracowniczych w środowisku wirtualnym, • rozumie i właściwie interpretuje sygnały oraz informacje przychodzące od zespołów zdalnych za

Zakres usługi	Opis usługi
	pośrednictwem środków technicznych. <ul style="list-style-type: none"> Zarządzaniem pracą pracowników zdalnych.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 7 – Administrowanie sieciami (lokalną i rozległą) (usługa rozwojowa nr 7)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> minimum 100 godzin – maximum 300 godzin, w tym zajęcia teoretyczne minimum 40 godzin – maximum 60 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>

Zakres usługi	Opis usługi
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<p>Administrator sieci lokalnej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zarządza siecią lokalną i jej zasobami, • wykorzystuje języki powłoki systemu operacyjnego, • rozróżnia standardy przemysłowe w lokalnej sieci komputerowej, • kontroluje stan infrastruktury sieci lokalnej, • montuje i konfiguruje komponenty struktury sieci lokalnej, • stosuje narzędzia diagnostyczne. Instaluje i obsługuje oprogramowanie użytkowe i systemowe w komponentach sieci lokalnej, • stosuje narzędzia wirtualizacji, • kontroluje ruch w sieci oraz z zewnątrz do wewnątrz sieci i odwrotnie, • ocenia zagrożenia (bieżące, realne i potencjalne) w pracy sieci i realizuje standardowe środki zaradcze, • definiuje sposoby dostępu do zasobów i danych, • zabezpiecza i archiwizuje dane. <p>Administrator sieci rozległej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zarządza siecią rozległą i jej zasobami, • konfiguruje urządzenia łączności przewodowej i bezprzewodowej, • wykorzystuje narzędzia diagnostyczne i techniki monitorowania sieci, • rozróżnia standardy przemysłowe w sieci rozległej,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • kontroluje stan elementów składowych infrastruktury sieci rozległej, • stosuje narzędzia diagnostyczne, • konfiguruje parametry oprogramowania realizującego protokoły sieciowe stosowane w sieci rozległej i w intersieci, • ocenia stan wydajności sieci rozległej według przyjętych metryk, • definiuje punkty styku z intersiecią.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 8 – Administrowanie bazami danych (usługa rozwojowa nr 8)

Zakres usługi	Opis usługi
---------------	-------------

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 80 godzin – maximum 200 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 40 godzin – maksimum 80 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • zarządza środowiskiem baz danych, • zapewnia sprawne funkcjonowanie środowiska baz danych. Instaluje i konfiguruje rozwiązania bazodanowe, • obsługuje bazy danych, • weryfikuje i zapewnia integralność danych, • definiuje i przydziela uprawnienia dostępowe, • zapewnia optymalną wydajność baz danych, • gwarantuje maksymalny czas bezawaryjnej pracy baz danych, • zapewnia bezpieczeństwo przechowywania i przetwarzania danych tworząc odpowiednie zabezpieczenia baz danych, • tworzy kopie bezpieczeństwa, • przywraca dostęp do danych i stabilność systemu w sytuacjach awaryjnych.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum pięcioletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.

Zakres usługi	Opis usługi
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 10 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 9 – Zarządzanie bezpiecznym przetwarzaniem danych w środowiskach rozproszonych, zabezpieczanie baz danych, w tym szyfrowanie (usługa rozwojowa nr 9)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 80 godzin – maximum 160 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 40 godzin – maksimum 60 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi	Pracownicy i właściciele firm z sektora.

Zakres usługi	Opis usługi
rozwijowej	
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • omawia pojęcia i rozwiązania z zakresu technologii i architektury funkcjonalnej rozproszonych baz danych., • projektuje i wykorzystuje w praktyce mechanizmy modyfikowania danych z zachowaniem ich spójności i integralności, • zapewnia kontrolę dostępu do danych, • zapewnia integralność relacji między danymi w środowiskach rozproszonych, • zarządza procesami uprawnień dostępu do danych przetwarzanych w środowiskach rozproszonych, • ustala i wprowadza mechanizmy współdzielenia danych oraz nadzoruje ich funkcjonowanie, • szacuje ryzyka związane z przetwarzaniem danych w środowiskach rozproszonych, • we współpracy ze specjalistą od cyberbezpieczeństwa przygotowuje i wdraża odpowiednie metody i narzędzia zabezpieczania baz danych, • stosuje w praktyce właściwe metody i narzędzia szyfrowania danych.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób uczestniczących w	Minimum - 1 osób, Maksimum - 10 osób.

Zakres usługi	Opis usługi
usłudze	
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 10 – Współpraca z klientem i jego obsługa w warunkach pracy zdalnej i izolacji społecznej (usługa rozwojowa nr 10)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 60 godzin – maximum 80 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 20 godzin – maksimum 24 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • prowadzi skuteczną obsługę klienta z wykorzystaniem technik i narzędzi pracy zdalnej, • komunikuje się, wymienia informacje i negocjuje z klientem na odległość, • prowadzi rozpoznanie potrzeb klienta i uzgadnia z nim warunki umowy w środowisku wirtualnym, • organizuje na odległość odbiór prac i przygotowuje w trybie zdalnym protokoły odbioru, • zapewnia realizację zapisów umownych i wywiązuje się z przyjętych zadań w sytuacji kryzysowej,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • prowadzi negocjacje z klientem w sprawie aktualizacji warunków umowy pod kątem dostosowania jej do możliwości działania w sytuacji kryzysowej.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 11 – Zarządzanie projektami w środowisku pracy zdalnej (usługa rozwojowa nr 11)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 60 godzin – maximum 80 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 10 godzin – maksimum 24 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>

Zakres usługi	Opis usługi
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • tworzy plan projektu oraz harmonogram i planuje zasoby potrzebne do jego realizacji (zasoby ludzkie, finansowe oraz wyposażenie), • buduje zespół projektowy pod kątem jego funkcjonowania w środowisku wirtualnym, przypisując poszczególne zadania, • rozumie pojęcia zakresu projektu, celów i kluczowych rezultatów, • wyznacza kierunek działania, • ustala priorytety, • wdraża mechanizmy kontroli realizacji projektu i jego budżetu przy użyciu narzędzi i technik pracy zdalnej, • prowadzi dokumentację projektową, • zarządza całym cyklem życia projektu, • posługuje się odpowiednimi technikami i metodami, aby osiągnąć narzucone wymagania w określonym terminie i po wyznaczonych kosztach, • monitoruje kluczowe parametry projektu. Mierzy jego postęp, • czuwa nad zapewnieniem jakości, • śledzi wszystkie parametry projektu, • podejmuje działania korygujące w przypadku odchyłań, • zarządza zmianami, analizuje ich wpływ na projekt, • identyfikuje, ocenia i zarządza ryzykiem projektu, • wykorzystuje nowoczesne narzędzia i środki techniczne do zarządzania przepływami pracy, monitorowania jej

Zakres usługi	Opis usługi
	efektów oraz komunikacji w zespole rozproszonym.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 1 osób, Maksimum - 20 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.

Tabela 12 – Instalowanie i konfigurowanie systemów do pracy zdalnej (usługa rozwojowa nr 12)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 40 godzin – maximum 80 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 10 godzin – maksimum 16 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>

Zakres usługi	Opis usługi
Forma wsparcia:	Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej.
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy i właściciele firm z sektora.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • ocenia przydatność dostępnych na rynku rozwiązań, • umie wybrać system optymalny dla warunków i potrzeb organizacji, • umie pobrać odpowiednie aplikacje i zainstalować je w środowisku firmy, • konfiguruje parametry użytkowe odpowiednie dla potrzeb organizacji, • zapewnia bezpieczny dostęp do systemu poszczególnym pracownikom, • zapewnia możliwość bezpiecznego korzystania z danych i dokumentów potrzebnych do pracy w zespołach rozproszonych na platformie pracy zdalnej, • zapewnia możliwości sprawnej komunikacji w zespołach rozproszonych przez systemy pracy zdalnej, • określa warunki techniczne niezbędne do sprawnego funkcjonowania systemów pracy zdalnej, • instaluje i konfiguruje system w trybie zdalnym, • umie poinstruować użytkownika końcowego o sposobie instalacji systemu na wykorzystywanym urządzeniu.
Trener/ wykładowca/ doradca:	Wiedza i minimum trzyletnie doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, dostęp w czasie rzeczywistym do środowiska szkoleniowego dla każdego uczestnika usługi.
Liczba osób	Minimum - 1 osób,

Zakres usługi	Opis usługi
uczestniczących w usłudze	Maksimum - 10 osób.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej.