



# Pomocne Oko

Rekomendacje  
dla instytucji wdrażających





# Pomocne Oko

Rekomendacje  
dla instytucji wdrażających

**Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego**

Kraków, 2018

## **Wydawca**

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego  
31-261 Kraków, ul. Wybickiego 3A,  
tel.: 12 629 85 14, faks: 12 629 85 15  
e-mail: [biuro@firr.org.pl](mailto:biuro@firr.org.pl)  
<http://www.firr.org.pl>  
Organizacja Pożytku Publicznego  
KRS: 0000170802  
Nr konta 54 1140 1081 0000 2309 9800 1011

## **Redakcja**

Jolanta Piwowońska

## **Opracowanie graficzne i skład:**

IT Graf

ISBN 978-83-61170-37-2

© Kraków, 2018



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Publikacja wydana w ramach Projektu „Pomocne oko”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej IV. Innowacje Społeczne i Współpraca Międzynarodowa, Działania 4.3 Współpraca ponadnarodowa.

Publikacja rozpowszechniana nieodpłatnie.

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego udostępnia publikację na licencji Creative Commons. Uznanie autorstwa 3.0. Oznacza to, iż przy zachowaniu informacji o autorstwie utwór ten można publikować bądź rozpowszechniać w całości lub we fragmentach na dowolnym nośniku oraz tworzyć z niego utwory zależne. Szczegółowa licencja dostępna jest pod adresem: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl>

# Spis treści

Rekomendacje dla instytucji wdrażających usługę dla osób z niepełnosprawnościami „Pomocne oko” .....	5
1. Usługa „Pomocne Oko” .....	5
2. Rekrutacja i szkolenie konsultantów/konsultantek .....	6
2.1. Wymagane kompetencje .....	7
2.2. Szkolenie konsultantów/konsultantek „Pomocnego Oka” .....	15
2.3. Program szkolenia .....	17
2.3.1. Podstawowe informacje dotyczące rodzajów niepełnosprawności, w przypadku których usługa „Pomocne Oko” może być przydatna .....	19
2.3.2. Technologie asystujące .....	23
2.3.3. Powszechnie stosowane, przez osoby z dysfunkcją wzroku, oprogramowanie oraz aplikacje .....	27
2.3.4. Przykładowe zadania konsultanta/konsultantki .....	30
2.3.5. Przydatne źródła .....	32
3. Zasady pracy konsultanta/konsultantki .....	33
3.1. Warunki i sposób rejestracji nowego operatora .....	33
3.2. Logowanie .....	34
3.3. Zasady przyjmowania zleceń .....	35
3.4. Oznaczanie trybu pracy .....	37
3.5. Odbieranie i wykonywanie połączeń .....	37
3.6. Dostęp do ekranu i komputera klienta .....	39
3.6.1. Udostępnianie Ekranu .....	39
3.6.2. Udostępnianie Komputera .....	39
3.7. Wyposażenie stanowiska konsultanta/konsultantki .....	40
3.8. Wsparcie konsultanta/konsultantki .....	40
5. Dokumentowanie realizacji usługi .....	41
6. Wsparcie indywidualne .....	43

7. Finansowanie świadczenia usług .....	45
8. Bibliografia i źródła dodatkowe .....	47
Załączniki .....	48
Załącznik 1. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych odbiorców usługi „Pomocne oko” .....	48
Załącznik 2. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko” .....	59
Załącznik 3. Regulamin aplikacji mobilnej „Pomocne Oko” .....	71
Załącznik 4. Regulamin aplikacji webowej „Pomocne Oko” .....	77
Załącznik 5. Polityka prywatności aplikacji „Pomocne Oko” .....	83

# Rekomendacje dla instytucji wdrażających usługę dla osób z niepełnosprawnościami „Pomocne oko”

Prezentujemy Państwu podręcznik przedstawiający model usługi „Pomocne Oko”, wypracowany w ramach projektu „Pomocne oko”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej IV. Innowacje Społeczne i Współpraca Międzynarodowa, Działania 4.3 Współpraca ponadnarodowa, przeznaczonej do zgłaszania i rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnościami w dostępie do informacji i interfejsów cyfrowych.

Wypracowany model opiera się na pracy konsultantów oraz wykorzystaniu narzędzia informatycznego „Pomocne Oko” – aplikacji dostępnej zarówno w wersji przeglądarkowej, jak i mobilnej.

Niniejsza publikacja stanowi przewodnik, zawierający informacje niezbędne do implementacji opisywanej usługi w podmiotach zaangażowanych w kreowanie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami przestrzeni publicznej.

## 1. Usługa „Pomocne Oko”

Usługa „Pomocne Oko” nie jest usługą zautomatyzowaną, ale też nie polega na pracy ogromnej rzeszy wolontariuszy. Opiera się natomiast na zaangażowaniu podmiotów darzonych zaufaniem społecznym, takich jak organizacje pozarządowe czy jednostki samorządu terytorialnego, gwarantujących bezpieczeństwo informacji i danych, do których w czasie realizacji zadań mogą mieć dostęp poszczególni konsultanci.

Usługa oferowana jest w godzinach pracy poszczególnych podmiotów, wykorzystuje bowiem posiadane zasoby ludzkie i rzeczowe tychże instytucji czy organizacji. Dzięki takiemu podejściu koszt jej wdrażania jest minimalny, a skuteczność i jakość wysoka.

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, jako twórca modelu usługi oraz aplikacji, wykorzystywanej do jej wdrażania, jest jej administratorem. Zapewnia nie tylko obsługę narzędzia informatycznego i jego techniczne wsparcie, ale także przyjmuje na siebie rolę administratora danych osobowych pozyskiwanych w związku z jej realizacją.

Wypracowany we współpracy z partnerem zagranicznym, GeoMobile, model wdrażania usługi przez zainteresowane podmioty obejmuje kilka podstawowych elementów:

- 1) promocję usługi „Pomocne Oko” wśród podmiotów mogących wykazać zainteresowanie jej wdrożeniem w swoich strukturach,
- 2) nawiązanie współpracy z zainteresowanym podmiotem i formalne potwierdzenie gotowości do wdrożenia usługi,
- 3) wyposażenie podmiotu w niezbędne informacje oraz procedury, których wdrożenie warunkuje bezpieczeństwo realizacji usługi,

- 4) zapewnienie szkoleń dla wytypowanych przez podmioty konsultantów/konsultantek „Pomocnego Oka”,
- 5) prowadzenie przez administratora bieżącego wsparcia dla konsultantów/konsultantek i użytkowników/użytkowniczek w razie wystąpienia problemów w korzystaniu z aplikacji,
- 6) możliwość stopniowego rozszerzania usługi – zwiększania liczby konsultantów/konsultantek, a także zakresu godzinowego dostępności usługi.

## 2. Rekrutacja i szkolenie konsultantów/konsultantek

Do zadań konsultanta/konsultantki należy przede wszystkim utrzymywanie kontaktu głosowego lub audio-video z użytkownikiem/użytkowniczką aplikacji „Pomocne Oko” w celu udzielenia zdalnego wsparcia lub pomocy przy rozwiązywaniu zaistniałego problemu z zakresu dostępności informacji. Użytkownikami/użytkowniczkami usługi „Pomocne Oko” są osoby z niepełnosprawnościami, ze szczególnym uwzględnieniem osób z dysfunkcją wzroku. Konsultantem/konsultantką w usłudze „Pomocne Oko” może zostać pracownik już zatrudniony przez daną organizację, bądź też wolontariusz, z którym ona współpracuje. W każdej jednak sytuacji, z uwagi na charakter informacji przekazywanych przez klientów, kandydat na konsultanta podpisać musi deklarację poufności. Wszystkie uzyskane w trakcie realizacji usługi informacje są i powinny pozostać niejawne. W związku z tym, warunkiem podjęcia pracy na stanowisku konsultanta/konsultantki „Pomocnego Oka” jest również ukończenie 18. roku życia oraz posiadanie wykształcenia min. średniego. Dodatkowym wymaganiami jest dobra znajomość obsługi komputera (środowisko Windows, Office), gdyż praca w projekcie „Pomocne Oko” polega nie tylko na przeprowadzaniu rozmów, ale wiąże się także z równoczesną pracą na komputerze.

Ze względu na specyfikę projektu na stanowisku konsultanta/konsultantki „Pomocnego Oka” preferowane są osoby śmiałe, kreatywne, komunikatywne, łatwo nawiązujące kontakty i niebojące się wyzwań. Ważnym kryterium jest również dobra dykcja, odpowiedni ton głosu oraz wysoka kultura osobista.

Dużym atutem będą ukończone szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych, w szczególności prowadzenia rozmów oraz pracy z klientem trudnym. Konsultant PO musi wykazać się dużą odpornością na stres ze względu na to, że praca w tym projekcie wykonywana jest pod presją odpowiedzialności, wymaga ona również jednoczesnego obsługiwanie komputera i prowadzenia rozmowy z użytkownikiem aplikacji „Pomocne Oko.”

Dodatkowymi atutami konsultanta/konsultantki będą znajomość języka angielskiego, najczęściej występującego w niespolszczonych interfejsach aplikacji i urządzeń elektronicznych oraz różnych środowisk systemowych – Windows, macOS i Linux.

Przeciwwskazaniem do pracy na stanowisku konsultanta/konsultantki „Pomocnego Oka” są: wady wymowy, poważniejsze wady wzroku i słuchu, a także nadpobudliwość emocjonalna.

Konsultant/konsultantka „Pomocnego Oka” przez cały czas swojej pracy ma słuchawki na uszach, równocześnie pracując na komputerze, często w tym samym czasie obserwując obraz przekazywany z kamery użytkownika. Dodatkowym dyskomfortem może być fakt, że zwykle



stanowisko pracy konsultanta/konsultantki zlokalizowane jest w dużej sali (sekretariacie czy biurze typu open-space). Z tego względu konsultant/konsultantka musi wykazać się umiejętnością koncentracji oraz skupienia uwagi na swoich czynnościach zawodowych, mimo że równocześnie słyszy rozmowę osób znajdujących się tuż obok.

Czynnikiem stresującym jest także świadomość, że rozmowy wykonywane przez konsultanta/konsultantkę stanowią często jedyne źródło wsparcia dla użytkowników.

Poniżej przedstawiamy praktyczne wskazówki, jakie należy wdrożyć, i wymogi formalne, jakie należy spełnić w ramach współpracy pomiędzy administratorem usługi (FIRR) i podmiotem zainteresowanym włączeniem usługi „Pomocne Oko”.

## 2.1. Wymagane kompetencje

Oprócz przytoczonych wcześniej kompetencji interpersonalnych, głównym typem umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy konsultanta/konsultantki w usłudze „Pomocne Oko” są kompetencje cyfrowe w obszarze technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK).

Poniższe ramy kompetencji cyfrowych powstały na bazie europejskiej normy Digital Competence Framework. Rama ta obejmuje 5 obszarów i 21 kompetencji. Każdej kompetencji przypisany został minimalny wymagany poziom jej znajomości – podstawowy (A), średniozaawansowany (B) lub zaawansowany (C).

### Lista wymaganych kompetencji:

- 1) Informacja:
  - a) przeglądanie, szukanie i filtrowanie informacji (B),
  - b) ocena informacji (A),
  - c) przechowywanie i wyszukiwanie informacji (C).
- 2) Komunikacja:
  - a) komunikacja z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych i aplikacji (B),
  - b) dzielenie się informacjami i zasobami (C),
  - c) aktywność obywatelska online (B),
  - d) współpraca z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych (B),
  - e) netykieta (B),
  - f) zarządzanie tożsamością cyfrową (A).
- 3) Tworzenie treści:
  - a) tworzenie treści (B),
  - b) integracja i przetwarzanie treści (B),

- c) przestrzeganie prawa autorskiego i licencji (A),
- d) programowanie (A).
- 4) Bezpieczeństwo:
  - a) narzędzia służące ochronie (A),
  - b) ochrona danych osobowych (A),
  - c) ochrona zdrowia fizycznego i psychicznego przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z technologii informacyjno – komunikacyjnych (A),
  - d) ochrona środowiska(A).
- 5) Rozwiązywanie problemów:
  - a) Rozwiązywanie problemów technicznych (B),
  - b) Rozpoznawanie potrzeb i narzędzi niezbędnych do rozwiązywania problemów (B),
  - c) Innowacyjność i twórcze wykorzystywanie technologii (A),
  - d) Rozpoznawanie braków w zakresie kompetencji cyfrowych (B).

Warto w tym miejscu zauważyć, iż osoba wskazana do wykonywania pracy konsultanta/ konsultantki w usłudze „Pomocne Oko”, nie musi od razu posiadać wszystkich wymienionych kompetencji na wymaganym poziomie. Istotne jednak jest, aby przed podjęciem pracy na stanowisku konsultanta/konsultantki, po przejściu niezbędnych szkoleń, osiągnęła ona ich minimalny poziom.

#### Opis Kompetencji – Informacja

##### **Przeglądanie, szukanie i filtrowanie informacji**

Identyfikacja, lokalizacja, wyszukiwanie, zapisywanie, organizacja informacji cyfrowej – w zależności od istotności i potrzeb.

- a) Podstawowy (A)  
Umie wyszukiwać informacje online, korzystając z wyszukiwarek internetowych, wie, że różne wyszukiwarki mogą generować różne wyniki.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie przeglądać informacje w Internecie i wyszukiwać informacje online, umie wyrazić swoje potrzeby informacyjne, umie selekcjonować właściwe informacje spośród wyników wyszukiwania.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie korzystać z szerokiego zakresu strategii podczas przeglądania i wyszukiwania informacji online, umie selekcjonować i śledzić otrzymywane informacje, wie kogo obserwować w elektronicznych platformach wymiany informacji (na przykład na mikroblogach).

## **Ocena informacji – gromadzenie, przetwarzanie, rozumienie i krytyczna ocena informacji**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, że nie wszystkie informacje w Internecie są wiarygodne.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie porównać różne źródła informacji.
- c) Zaawansowany (C)  
Jest krytyczny wobec informacji, umie sprawdzić i ocenić jej ważność i wiarygodność.

## **Przechowywanie i wyszukiwanie informacji – zapisywanie i przechowywanie informacji w celu łatwiejszego wyszukiwania jej opisu i organizowania informacji i danych.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, jak zapisać pliki i treści (na przykład teksty, zdjęcia, muzykę, pliki wideo i strony internetowe). Wie, jak wrócić do zapisanych plików i treści.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Wie, jak zapisać, przechowywać i tagować pliki, treści i informacje, ma swoje strategie przechowywania plików i treści. Wie, jak organizować zapisane pliki i treści oraz jak nimi zarządzać.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie stosować różne metody i narzędzia organizowania plików, treści i informacji, umie zastosować strategie pobierania treści, które zostały zapisane również przez inne osoby.

## Opis kompetencji – Komunikacja

### **Komunikacja z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych i aplikacji – interakcja przez różne aplikacje i urządzenia cyfrowe, rozumienie jak przebiega komunikacja w środowisku cyfrowym, umiejętność wyboru właściwych narzędzi komunikacji elektronicznej, poruszanie się między różnymi formatami komunikacji elektronicznej, dostosowywanie strategii komunikacji do potrzeb odbiorców.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie kontaktować się z innymi osobami za pośrednictwem narzędzi komunikacji elektronicznej (telefony komórkowe, VoIP, czat, poczta elektroniczna).
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie korzystać z kilku narzędzi komunikacji elektronicznej, aby kontaktować się z innymi osobami, stosując bardziej zaawansowane funkcje tych narzędzi.
- c) Zaawansowany (C)  
Angażuje się w korzystanie z szerokiego zakresu narzędzi komunikacji elektronicznej (poczta elektroniczna, czat, blogi, mikroblogi, komunikatory), umie zastosować narzędzia komunikacji elektronicznej, dostosowując je do celu działania, umie dostosować narzędzia komunikacji do potrzeb odbiorców, umie odbierać różne rodzaje komunikatów.

**Dzielenie się informacjami i zasobami – dzielenie się z innymi informacjami i zasobami, aktywna postawa wobec dzielenia się wiedzą, materiałami, zasobami i występowania jako pośrednik, umiejętność cytowania i włączania nowych informacji do posiadanego zasobu wiedzy.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie dzielić się plikami i treściami z innymi osobami za pośrednictwem prostych narzędzi (poczta elektroniczna, przesyłanie załączników).
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie uczestniczyć w networkingu i komunikacji sieciowej, przekazując wiedzę, treści i informacje.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie aktywnie dzielić się informacją, treściami i zasobami z innymi osobami w komunikacji sieciowej, pracy zdalnej i na platformach dedykowanych współpracy online.

**Aktywność obywatelska online – uczestniczenie w życiu obywatelskim przez zaangażowanie online, poszukiwanie okoliczności sprzyjających rozwijaniu i wzmocnieniu kompetencji cyfrowych, świadomość możliwości wykorzystania technologii do aktywności obywatelskiej.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, że można wykorzystywać TIK w dostępie do usług publicznych, i z niektórych pasywnie korzysta.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Aktywnie korzysta z podstawowych funkcjonalności usług online (urząd, szpital, bankowość, usługi e – governance).
- c) Zaawansowany (C)  
Aktywnie uczestniczy w przestrzeniach online, wie, jak się zaangażować w działalność obywatelską online, umie korzystać z wielu różnych serwisów.

**Współpraca z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych – wykorzystanie TIK i mediów do pracy zespołowej, wspólnego tworzenia wiedzy, treści i zasobów.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie współpracować z innymi osobami, korzystając z ograniczonych możliwości TIK (na przykład poczta elektroniczna).
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie tworzyć i zmieniać wyniki pracy zespołowej, korzystając z prostych narzędzi pracy online.
- c) Zaawansowany (C)  
Często korzysta z narzędzi współpracy cyfrowej, czuje się pewnie w tym obszarze, wspierając w ten sposób wspólny proces tworzenia zasobów, treści i wiedzy.

**Netykieta – świadomość i znajomość norm obowiązujących w interakcjach online, świadomość różnic kulturowych, umiejętność ochrony siebie i innych osób przed zagrożeniami mogącymi wynikać z komunikacji w sieci, umiejętność wypracowania strategii radzenia sobie z niewłaściwymi zachowaniami w komunikacji online.**

- a) Podstawowy (A)  
Zna podstawowe normy obowiązujące w kontaktach z innymi online.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Zna zasady netykiety i umie je zastosować we własnych zachowaniach.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie zastosować różne aspekty netykiety w rozmaitych przestrzeniach komunikacyjnych online, ma wypracowane strategie radzenia sobie z niewłaściwymi zachowaniami w komunikacji online.

**Zarządzanie tożsamością cyfrową – tworzenie i kształtowanie tożsamości cyfrowej (jednej lub kilku) oraz zarządzania nią, umiejętność ochrony własnej reputacji, umiejętność zarządzania danymi dostępnymi przez różne konta i aplikacje.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, jakie są zalety i zagrożenia związane z tożsamością cyfrową.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie kształtować własną tożsamość wirtualną i śledzić swoje ślady w sieci.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie zarządzać kilkoma tożsamościami wirtualnymi w zależności od okoliczności i celu, umie śledzić informacje online pochodzące z różnych serwisów, jakie powstają podczas interakcji z innymi osobami, wie jak dbać o swój wizerunek w sieci.

Opis kompetencji – Tworzenie treści

**Tworzenie treści – tworzenie treści różnych formatach, w tym multimedialnych, edytowanie i poprawianie treści stworzonych samodzielnie lub przez innych, twórcze wyrażanie siebie przez media i technologie cyfrowe.**

- a) Poziom Podstawowy (A)  
Umie tworzyć proste treści cyfrowe (na przykład tekst, tabela, obrazy, nagrania audio).
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie tworzyć treści cyfrowe w różnych formatach, w tym multimedialne (na przykład tekst, tabela, obrazy, nagrania audio).
- c) Zaawansowany (C)  
Umie tworzyć treści cyfrowe w różnych formatach, na różnych platformach i w różnych środowiskach, umie wykorzystać różnorodne narzędzia cyfrowe, aby tworzyć oryginalne treści cyfrowe.

**Integracja i przetwarzanie treści – zmienianie, przetwarzanie i łączenie istniejących treści w celu stworzenia nowego, oryginalnego i relewantnego przekazu.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie wprowadzać podstawowe zmiany do treści stworzonych przez innych.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie edytować, przetwarzać i modyfikować treści stworzone przez siebie lub przez innych.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie łączyć istniejące treści, aby tworzyć nowe przekazy.

**Przestrzeganie prawa autorskiego i licencji – rozumienie, jakie jest zastosowanie prawa autorskiego i licencji do informacji i treści.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, że jakaś część treści, z których korzysta, może być objęta prawem autorskim.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Posiada podstawową wiedzę na temat praw autorskich i własności intelektualnej, umie zastosować wybrane licencje do tworzonych treści.
- c) Zaawansowany (C)  
Wie, w jaki sposób różne rodzaje licencji wpływają na informacje i zasoby, których używa i które tworzy.

**Programowanie – wprowadzanie ustawień, programowanie zmian, programowanie aplikacji, tworzenie oprogramowania, programowanie urządzeń, rozumienie zasad programowania, rozumienie, co kryje się pod pojęciem programowania.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie zmieniać proste funkcje oprogramowania i aplikacji (ustawienia podstawowe).
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie wprowadzić pewne zmiany do oprogramowania i aplikacji (ustawienia zaawansowane, podstawowe zmiany w programach).
- c) Zaawansowany (C)  
Umie wprowadzać zmiany w (otwartym) oprogramowaniu, zmieniać, modyfikować, pisać kod źródłowy, umie kodować i programować w kilku językach, zna i rozumie, jakie są funkcje w programach.

Opis kompetencji – Bezpieczeństwo

**Narzędzia służące ochronie – ochrona własnych urządzeń, świadomość zagrożeń i niebezpieczeństw online, znajomość ustawień bezpieczeństwa.**

- a) Podstawowy (A)  
Umie wdrożyć podstawowe czynności, aby chronić swoje urządzenie (na przykład używać oprogramowania antywirusowego, stosować hasła).

- b) Średniozaawansowany (B)  
Wie, jak chronić swoje urządzenia cyfrowe, rozwija znane sposoby dbania o bezpieczeństwo.
- c) Zaawansowany (C)  
Często rozwija znane sposoby dbania o bezpieczeństwo, umie się zachować, gdy urządzenie jest w jakiś sposób zagrożone.

**Ochrona danych osobowych – rozumienie warunków świadczenia usług, aktywna ochrona danych osobowych, szanowanie danych osobowych innych osób, ochrona przed oszustwami, zagrożeniami i przemocą online.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, że może dzielić się tylko pewnymi informacjami osobowymi (swoimi lub innych osób) w środowisku sieciowym.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie zadbać o ochronę swoją i innych osób, rozumie ogólne zasady ochrony danych osobowych i ma podstawowe rozeznanie, w jaki sposób dane są zbierane i wykorzystywane.
- c) Zaawansowany (C)  
Często zmienia domyślne ustawienia prywatności online, aby podnieść poziom ochrony, ma szeroką wiedzę i odpowiednie zrozumienie spraw związanych z prywatnością w sieci, wie, jak jego dane są gromadzone i wykorzystywane.

**Ochrona zdrowia fizycznego i psychicznego przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z technologii informacyjno – komunikacyjnych – unikanie zagrożeń zdrowia wynikających z korzystania z TIK – w wymiarze zdrowia zarówno fizyczne go, jak i psychicznego.**

- a) Podstawowy (A)  
Wie, jak unikać cyberprzemocy, wie, że nowe technologie mogą negatywnie wpłynąć na zdrowie, jeśli są używane niewłaściwie.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Wie, jak chronić siebie i innych przed cyberprzemocą, rozumie ryzyka dla zdrowia wynikające z korzystania z TIK (od ergonomii do uzależnienia od technologii).
- c) Zaawansowany (C)  
Wie, jak właściwie korzystać z TIK, aby unikać zagrożeń dla zdrowia, wie, jak zachować równowagę między światem online i offline.

**Ochrona środowiska – świadomość wpływu TIK na środowisko naturalne.**

- a) Podstawowy (A)  
Stara się oszczędzać energię.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Rozumie pozytywne i negatywne skutki korzystania z TIK dla środowiska naturalnego.

c) Zaawansowany (C)

Jest poinformowany na temat wpływu TIK na życie codzienne, konsumpcję i środowisko naturalne.

Opis kompetencji – rozwiązywanie problemów

**Rozwiązywanie problemów technicznych – identyfikowanie problemów technicznych i ich rozwiązywanie (od drobnych problemów po złożone trudności).**

a) Podstawowy (A)

Umie poprosić o wsparcie techniczne, kiedy TIK nie działają zgodnie z oczekiwaniami albo kiedy korzysta z nowych programów, urządzeń lub aplikacji.

b) Średniozaawansowany (B)

Umie rozwiązywać proste problemy, gdy TIK nie działają zgodnie z oczekiwaniami.

c) Zaawansowany (C)

Umie rozwiązywać złożone problemy wynikające z wykorzystywania technologii informacyjno – komunikacyjnych.

**Rozpoznawanie potrzeb i narzędzi niezbędnych do rozwiązywania problemów – ocena własnych potrzeb w zakresie zasobów, narzędzi i rozwoju kompetencji, umiejętność dopasowania potrzeb i możliwych rozwiązań, dostosowanie narzędzi do indywidualnych potrzeb, krytyczna ocena możliwych rozwiązań i narzędzi cyfrowych.**

a) Podstawowy (A)

Umie korzystać z TIK przy rozwiązywaniu problemów w ograniczonym zakresie, umie wybrać narzędzia cyfrowe do wykonywania rutynowych zadań.

b) Średniozaawansowany (B)

Rozumie ograniczenia TIK, umie rozwiązywać nietypowe problemy, korzystając z możliwości TIK, umie wybrać odpowiednie narzędzie w zależności od celu i ocenić skutki jego wykorzystania.

c) Zaawansowany (C)

Umie podejmować świadome decyzje o wyborze narzędzi, urządzeń, aplikacji, oprogramowania przy realizacji nowych zadań, jest świadom rozwoju TIK, rozumie, jak działają TIK, krytycznie ocenia zastosowanie poszczególnych narzędzi do osiągnięcia różnych celów i realizacji rozmaitych zadań.

**Innowacyjność i twórcze wykorzystywanie technologii – innowacyjne podejście do TIK, aktywne uczestniczenie we wspólnym tworzeniu nowych technologii i multimediiów, wyrażanie siebie z wykorzystaniem mediów cyfrowych, tworzenie wiedzy i rozwiązywanie problemów przy wsparciu technologii informacyjno – komunikacyjnych.**

a) Podstawowy (A)

Wie, że TIK mogą być twórczo używane, i umie je tak wykorzystywać w pewnym zakresie.



- b) Średniozaawansowany (B)  
Umie twórczo wykorzystywać TIK w rozwiązywaniu problemów, współpracuje przy tworzeniu innowacyjnych i kreatywnych rozwiązań, ale nie przyjmuje roli lidera.
- c) Zaawansowany (C)  
Umie rozwiązywać problemy koncepcyjne, korzystając z technologii i narzędzi cyfrowych, uczestniczy w tworzeniu wiedzy za pośrednictwem TIK, może brać udział w działaniach innowacyjnych i aktywnie współpracować z innymi przy tworzeniu innowacyjnych i kreatywnych rozwiązań.

**Rozpoznawanie braków w zakresie kompetencji cyfrowych – rozumienie, które obszary własnych kompetencji wymagają rozwinięcia, wspieranie innych osób w rozwijaniu ich kompetencji, bycie na bieżąco z rozwojem technologii informacyjno – komunikacyjnych.**

- a) Podstawowy (A)  
Ma podstawową wiedzę, ale zdaje sobie sprawę ze swoich ograniczeń w zakresie korzystania z technologii informacyjno – komunikacyjnych.
- b) Średniozaawansowany (B)  
Wie, jak się uczyć nowych zastosowań technologii informacyjno – komunikacyjnych.
- c) Zaawansowany (C)  
Często podnosi swoje kompetencje cyfrowe.

## **2.2. Szkolenie konsultantów/konsultantek „Pomocnego Oka”**

Osoby mające pełnić funkcję konsultanta/konsultantki w usłudze „Pomocne Oko” potrzebują przeszkolenia, które pozwoli nie tylko na dokładne zapoznanie się z samą usługą, ale także zapewni podstawowy pakiet informacji o sposobie funkcjonowania i problemach napotykanym przez osoby z niepełnosprawnością wzroku oraz możliwości ich rozwiązywania.

Cel ogólny szkolenia dla operatorów narzędzia „Pomocne Oko” to nabycie kompetencji niezbędnych i wystarczających do realizacji usługi opartej na narzędziu informatycznym „Pomocne Oko”.

### **Cele szczegółowe:**

- 1) Poznanie modelu realizacji usługi i nabycie praktycznej wiedzy i umiejętności nt. narzędzia informatycznego i jego funkcjonalności w wersji przeglądarkowej oraz w wersjach mobilnych.
- 2) Poznanie podstawowych ograniczeń wzrokowych oraz problemów i barier, na jakie napotykają osoby z niepełnosprawnościami, dla których usługa może być przydatna.
- 3) Rozwinięcie umiejętności cyfrowych niezbędnych do skutecznej realizacji zadań w ramach usługi:
  - a) Poznanie podstawowych technologii asystujących i wspomagających, wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnościami wzroku w życiu codziennym i zawodowym.

- b) Nabycie wiedzy o standardowych sprzętach i oprogramowaniu komputerowym i mobilnym używanych przez osoby z dysfunkcją wzroku – ich możliwościach i ograniczeniach.
  - c) Poznanie zakresu i sposobów realizacji zadań objętych usługą „Pomocne Oko”.
  - d) Zapoznanie się z niezbędnym do realizacji zadań konsultanta/konsultantki wsparciem technologicznym.
- 4) Zdobywanie wiedzy nt. podstawowych obowiązków konsultanta/konsultantki i ograniczeń w realizacji usługi.
- 5) Rozwinięcie umiejętności w zakresie skutecznego komunikowania się z osobami z dysfunkcją wzroku oraz przekazywania różnorodnych informacji.

### **Adresaci szkolenia:**

Osoby mające pełnić funkcję konsultanta/konsultantki usługi „Pomocne Oko” z wykorzystaniem narzędzia informatycznego, które posiadają niezbędne predyspozycje i kompetencje wyjściowe opisane w części 2.1. niniejszego podręcznika.

Pożądaną do realizacji usługi „Pomocne Oko” kwalifikacje wymagają w znacznej mierze opanowania umiejętności praktycznych, dlatego szkolenie musi obejmować:

- a) część teoretyczną w formie interaktywnej,
- b) część praktyczną, pozwalającą na ćwiczenie prezentowanych umiejętności i praktycznego zastosowania nabytej wiedzy.

### **Formy organizacyjne szkolenia:**

Szkolenie może być realizowane w różnej formie, w zależności od bieżących możliwości czasowych, potrzeb i zasobów podmiotów:

- a) szkolenie w formie „blended learning” – obejmujące zarówno część stacjonarną (ok. 6 godz. szkolenia), jak i część e-learningową (jako uzupełnienie),
- b) szkolenie e-learningowe, umożliwiające indywidualne zaplanowanie czasu i zakresu szkolenia, zgodnie z konkretnymi potrzebami osoby szkolonej.

### **Metody kształcenia:**

Obie formy szkolenia opierają się na zróżnicowanych sposobach przekazu wiedzy i nabywania umiejętności, w tym na:

- a) wykładzie interaktywnym,
- b) symulacjach,
- c) studium przypadków,
- d) pracy z tekstem.

## **Środki dydaktyczne:**

Potrzebne środki dydaktyczne i pomoce szkoleniowe:

- a) prezentacje multimedialne,
- b) film z symulacjami wad wzroku,
- c) materiały multimedialne prezentujące sposoby realizacji różnych zadań przez osoby z dysfunkcjami wzroku i wykorzystywane przez nie narzędzia,
- d) prezentacja na temat obsługi narzędzia „Pomocne Oko”,
- e) podręcznik.

## **2.3. Program szkolenia**

Beneficjentami usługi „Pomocne Oko” są przede wszystkim osoby z dysfunkcjami wzroku. Nadal natrafiają one na bariery, których nie udaje im się pokonać. Często są to przeszkody świadomościowe, wynikające z braku wiedzy i umiejętności w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami. Zdrowi, sprawni ludzie, nie ze swojej winy, nie potrafią we właściwy sposób porozumieć się z nimi i często odwołują się do błędnych stereotypów dotyczących danej niepełnosprawności. Wszystko to czyni porozumienie się trudniejszym, niż jest w rzeczywistości, a często wręcz niemożliwym. Poważnym problemem jest również odpowiednie dostosowanie materiałów informacyjnych do specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnościami (w szczególności osób niewidomych lub słabowidzących).

Każda z części szkolenia stacjonarnego prowadzona jest w sposób interaktywny oraz z użyciem sprzętu specjalistycznego, prezentowanego również w trakcie warsztatów, m.in. symulatorów widzenia, białej laski, innych drobnych urządzeń – czujników poziomu cieczy, kart do rozpoznawania banknotów itp.

W części świadomościowej, w bezpiecznych warunkach, zapewnianych przez prowadzących, uczestnicy szkolenia mogą osobiście doświadczyć (np. poruszania się z białą laską).

Warsztaty prowadzone są przez doświadczonych trenerów/trenerki, w tym osoby z niepełnosprawnościami, co w znaczący sposób poprawia odbiór zajęć przez ich uczestników – mogą oni naocznie przekonać się o rzeczywistych możliwościach tkwiących w osobach z niepełnosprawnościami i zweryfikować funkcjonujące stereotypy.

### **Część I – Świadoma niepełnosprawność**

- a) Czym jest niepełnosprawność? Próba stworzenia definicji przez uczestników/uczestniczki.
- b) Czy niepełnosprawność jest cechą człowieka?
- c) Czy każdą niepełnosprawność widać?
- d) Wizerunek osób z niepełnosprawnościami.
- e) Bohater czy zwykły człowiek?

- f) Czy każda osoba niewidoma ma słuch absolutny i świetnie wyczulony dotyk?
- g) Potrzeby i możliwości funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami na co dzień.
- h) Prezentacja różnych dysfunkcji sensorycznych za pomocą sprzętu specjalistycznego (symulatory widzenia).
- i) Wskazówki dot. prawidłowej komunikacji z osobami niepełnosprawnymi oraz możliwość przećwiczenia tychże w warunkach warsztatowych.

## **Część II – Dostępność informacji elektronicznej**

- a) Co oznacza dostępność informacji?
- b) Jaki powinien być dostępny serwis internetowy?
- c) Jak działa program odczytu ekranu? – Demonstracja.
- d) Kogo dotyka brak dostępności stron internetowych?
- e) Czym jest WCAG?
- f) Alternatywna treść, w tym kody obrazkowe – demonstracja logicznych i audio CAPTCHA.
- g) Struktura i programowanie informacji a nawigacja po niej – demonstracja Text Only (co widzi syntezytor mowy).
- h) Kolor i kontrast informacji – demonstracja nieprawidłowego wyróżnienia informacji i prawidłowego kontrastu dźwięk w Internecie – demonstracja nieprawidłowego użycia dźwięku na stronie.
- i) Tekst zamiast obrazu tekstu – demonstracja dostępnych i niedostępnych dokumentów elektronicznych, tworzenie dostępnego dokumentu PDF – prezentacja.
- j) Dostępność z klawiatury – demonstracja niedostępnych elementów na stronach internetowych.
- k) Kompatybilność technologiczna – demonstracja serwisów niedostępnych na urządzeniach mobilnych.

## **Część III – „Pomocne Oko” w praktyce**

- a) Jak obsługiwać narzędzie „Pomocne Oko”?
- b) Najczęstsze problemy zgłaszane w ramach usługi.
- c) Kiedy konsultant może odmówić wsparcia?
- d) Obsługa udostępnianego ekranu i komputera klienta.
- e) Udostępnianie niedostępnych dokumentów.

### **2.3.1. Podstawowe informacje dotyczące rodzajów niepełnosprawności, w przypadku których usługa „Pomocne Oko” może być przydatna**

„Pomocne Oko” jest narzędziem kierowanym głównie do osób z różnego rodzaju problemami wzrokowymi. Nienaruszony zmysł wzroku ma bardzo ważne znaczenie dla każdego człowieka. Dzięki niemu osoby mogą sprawnie i bezpiecznie poruszać się w przestrzeni, poznawać przedmioty, zjawiska oraz wykonywać praktyczne czynności. Ważną informacją jest fakt, że posiadanie dysfunkcji wzroku nie uniemożliwia korzystania z różnych urządzeń elektronicznych, które na co dzień ułatwiają funkcjonowanie w społeczeństwie. Osoba całkowicie niewidoma do pracy na komputerze używa specjalnego oprogramowania, o którym później. Osoba słabowidząca, w zależności od stopnia problemów z widzeniem, może korzystać z komputera bez większych problemów, może również wykorzystywać specjalne narzędzia, które będą powiększały obraz na monitorze lub wyświetlały go w specjalny sposób. Wszystko zależy od posiadanej wady wzroku.

W literaturze funkcjonuje wiele podziałów niepełnosprawności wzroku, które przyjmują różne formy i postaci. Klasyfikacje bazują na parametrach, które są mierzalne. Zaliczamy do nich pole widzenia i ostrość wzroku. Różnice występują w czasie i stopniu utraty wzroku. Wyróżniamy trzy typy osób posiadających ograniczenia wzrokowe: niewidome, ociemniałe i słabowidzące. Osoba niewidoma nie reaguje na żadne bodźce wzrokowe. Osoba słabowidząca to osoba, która pomimo okularów korekcyjnych ma trudności z wykonywaniem czynności wzrokowych, ale może poprawić swoją zdolność wykonywania tych czynności poprzez wykorzystanie wzrokowych metod kompensacyjnych, pomocy ułatwiających widzenie i innych pomocy rehabilitacyjnych. Osoba ociemniała to osoba, która utraciła wzrok na późniejszym etapie swojego życia.

Wzrok można utracić w każdym wieku. Dysfunkcje wzroku powstają na skutek uszkodzenia narządu wzroku oraz spełnianych przez niego funkcji. Uszkodzenia mogą mieć różne nasilenie i powodują całkowitą utratę widzenia lub ograniczenia w prawidłowym odbiorze informacji wzrokowych.

Układ wzrokowy zbudowany jest z gałki ocznej oraz ośrodków wzroku, które znajdują się w mózgu. Uszkodzenie którejkolwiek części układu wzrokowego powoduje zaburzenia w prawidłowym funkcjonowaniu wzroku. Mogą one dotyczyć funkcji lub budowy jednej z części tego układu. Defekty związane z siatkówką oka i dalszymi częściami układu wzrokowego powodują wielorakie skutki, z czego najczęściej pojawiają się takie schorzenia jak: jaskra, zwyrodnienie plamki żółtej, retinopatia cukrzycowa, wysoka krótkowzroczność. Rzadziej spotyka się bielactwo, barwnikowe zwyrodnienie siatkówki, achromatopsję. Schorzeniom i uszkodzeniom układu wzrokowego towarzyszą problemy funkcjonalne, do których można zaliczyć między innymi: obniżoną ostrość wzroku, obniżoną wrażliwość na kontrast, wrażliwość na olśnienia, zaburzone spostrzeganie barw i poczucia głębi, zwężenie pola widzenia, ubytki w polu widzenia (mroczki), ślepotę zmierzchową oraz zaburzoną adaptację do zmian oświetleniowych.

Wyróżnimy również niepełnosprawność wzroku, która związana jest z wiekiem. Wynika ona z naturalnych procesów zachodzących w organizmie każdego człowieka i osiągnięcia pewnych etapów rozwoju. Obniżenie poziomu funkcjonowania zmysłu wzroku jest także oznaką starzenia się i występuje u osób, które znajdują się w wieku podeszłym.

Ale jak to się właściwie objawia? W przypadku osoby niewidomej odpowiedź jest prosta, osoba taka nie widzi zupełnie nic lub reaguje jedynie na światło. Jednak pozostałe choroby oczu charakteryzują się różnymi objawami, o których poniżej.



Jaskra

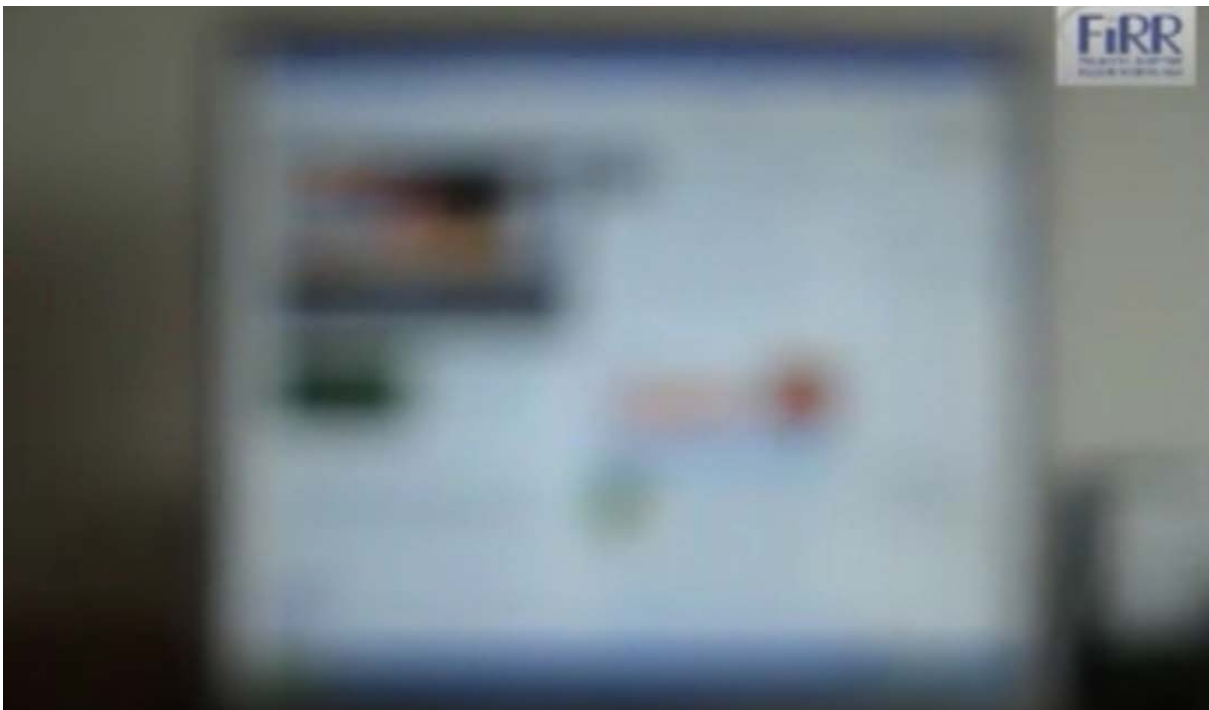


Zaćma

Nadwzroczność objawia się problemami z widzeniem z bliska. Aby wyraźnie zobaczyć jakiś przedmiot, chory musi odsuwać go od oczu. Krótkowzroczność to z kolei odwrotność nadwzroczności. Tu im bliżej oczu trzymamy dany przedmiot, tym widzenie jest lepsze.



Zwyrodnienie plamki żółtej



Zwyrodnienie ciała szklanego

Kolejną z chorób oczu to jaskra, objawia się przede wszystkim ograniczonym polem widzenia, pojawianiem się mroczków lub jasnych obwódek wokół źródeł światła. Dodatkowo, przy jaskrze występują trudności z adaptacją do widzenia w ciemności, a nierzadko towarzyszy jej uporczywy ból głowy.

Kolejny przykład to zaćma, która jest chorobą postępującą. Początkowo oczy łzawią, obraz jest zamglony, widziany podwójnie albo w kolorowych otoczkach. W końcowym stadium chory rozróżnia tylko jasne lub ciemne plamy albo ma tylko poczucie światła.

W przypadku zwyrodnienia plamki żółtej oka, chory widzi rozmyty obraz z pofałdowanymi krawędziami przedmiotów. W centrum pola widzenia pojawia się plama, co uniemożliwia widzenie szczegółów, a także wymusza patrzenie bokiem.

Zwyrodnienie ciała szklanego, zwane inaczej mętami ciała szklanego, objawia się zamazanym polem widzenia, dodatkowo pojawiają się tzw. mroczki. Czasem dochodzi do wylewu krwi do ciała szklanego. Gdy nie zostanie ona całkowicie wchłonięta, wtedy w polu widzenia pozostaje przeszkoda.

Zwyrodnienie siatkówki to kolejna choroba oczu. Objawy to braki w widocznym obrazie, mroczki i pajęczki.

Zaburzenia widzenia obwodowego, inaczej widzenie tunelowe, to z kolei objaw retinopatii barwnikowej. Osoba z tym schorzeniem widzi wszystko jak przez dziurkę od klucza. Dochodzi do stopniowego pogorszenia widzenia w ciemności i przy złym oświetleniu.



### Retinopatia barwnikowa

Ogromne zróżnicowanie wad wzroku sprawia, że część osób słabowidzących może korzystać z komputerów i urządzeń mobilnych w sposób niemal identyczny, jak ludzie pozbawieni wad wzroku, dla innych natomiast ogromnym problemem będzie zlokalizowanie jakiegoś elementu na stronie internetowej lub dostrzeżenie kursora myszki. Muszą oni dobierać sobie odpowiedni kontrast prezentowanej treści, kształt i rozmiar kursora, a także powiększenie prezentowanej informacji. Dlatego każda rozmowa w ramach usługi „Pomocne Oko” wymaga indywidualnego podejścia i zrozumienia ograniczeń klienta. Osoba niewidoma nie skorzysta ze wskazówek, że coś znajduje się po lewej czy prawej stronie, że kliknąć należy okrągły czy czerwony przycisk. Podobnie zalecenie użycia myszki w celu przeciągnięcia jakiegoś elementu z jednego miejsca na drugie, najczęściej okaże się bezużyteczną poradą dla niewidomego klienta.



Podobnie, podczas udzielania pomocy w uzyskaniu informacji z otoczenia, czy z tzw. analogowych nośników informacji, warto pamiętać, że osoba z poważną dysfunkcją wzroku nie skorzysta ze wskazówki, że coś znajduje się obok czerwonego samochodu lub po prawej stronie określonej reklamy. Przykładowo, chcąc odpowiednio poinstruować osobę niewidomą, jak ma nakierować kamerę urządzenia mobilnego, żeby konsultant mógł dobrze odczytać potrzebną informację, trzeba po prostu używać określeń typu: „wyżej/niżej, w lewo/w prawo itd. Musimy korzystać ze sposobów pozawizualnych przy udzielaniu wsparcia osobie z niepełnosprawnością wzroku.

### **2.3.2 Technologie asystujące**

Na podstawowy warsztat pracy osoby niewidomej składają się dwa główne elementy. Pierwszy to syntezytor mowy odpowiedzialny za generowanie mowy ludzkiej. Jeszcze kilka lat temu były to urządzenia zewnętrzne, podłączane do komputera. Obecnie dominują syntezytory programowe, wykorzystujące kartę dźwiękową zainstalowaną w komputerze. Dostępnych jest wiele głosów – zarówno męskich, jak i żeńskich. Drugim składnikiem są programy odczytu ekranu, tzw. screenreadery. Są to aplikacje, które „śledzą” pracę komputera (a więc to, co jest wpisywane za pomocą klawiatury oraz to, co pojawia się na ekranie) i, wykorzystując syntezytory mowy, informują użytkownika, co się dzieje, np. powtarzają naciskane klawisze, odczytują tekst, jaki pojawia się na ekranie, informują o różnych zdarzeniach. Umożliwiają nie tylko ustawienie szybkości mowy, barwy głosu, sposobu odczytywania znaków interpunkcyjnych itp., ale także „poziomu szczegółowości” pracy. Przykładowo, czytnik ekranu może odczytywać wszystkie znaki interpunkcyjne albo tylko niektóre z nich, może też w ogóle ich nie ogłaszać. Użytkownik/użytkowniczka ma także możliwość ustawienia sposobu odczytywania atrybutów tekstu takich jak kolor tła i czcionki, pogrubienie, pochYLENIE itp.

Do dyspozycji mamy kilka screenreaderów, w tym bezpłatny – NVDA (o którym dalej kilka słów) oraz płatne, z których najpopularniejszym jest program JAWS. Do niedawna w sprzedaży był obecny konkurent JAWS-a – program Window-Eyes, nie jest on już rozwijany, jednakże okazjonalnie może jeszcze się pojawiać na starszych systemach operacyjnych. System Windows posiada również swój własny, wbudowany czytnik ekranu, którym jest program Narrator, jednak to narzędzie wciąż nie dorównuje programom udźwiękawiającym.

Znacznie dalej od firmy Microsoft poszli twórcy systemów operacyjnych firmy Apple, czyli MacOS dla komputerów stacjonarnych oraz iOS dla urządzeń mobilnych. Integralną częścią tych środowisk jest oprogramowanie czyniące je dostępnymi dla osób z dysfunkcją wzroku. Razem z systemem otrzymujemy oprogramowanie udźwiękawiające i powiększające, co sprawia, iż ich użytkownicy/użytkowniczki nie muszą borykać się z koniecznością zakupu oraz instalowania dodatkowego oprogramowania.

W systemie GNU Linux dostępne jest bezpłatne oprogramowanie odczytujące graficzne środowisko o nazwie Orca, w przypadku trybu tekstowego dostępnych mamy kilka wariantów, na przykład programy SpeakUp czy TDSR.

W mobilnym systemie Android występują dwa rozwiązania tego typu, będący składową częścią systemu czytnik TalkBack oraz zewnętrzny – Shine Plus. W niektórych telefonach firmy Samsung mamy również do czynienia z modyfikacją TalkBacka o nazwie Voice Assistant.

Oprócz syntezy mowy, niewidomi posługują się również tzw. monitorami brajlowskimi, zwanymi również linijkami. To drugie określenie oddaje bardziej charakterystykę i wygląd urządzenia, bowiem z tradycyjnym monitorem nie ma ono wiele wspólnego. Linijka brajlowska to podłużne urządzenie, wyposażone w kilkanaście lub kilkadziesiąt tzw. komórek brajlowskich. Każda z tych komórek może zawierać jeden znak w alfabecie Brajla. Linijka brajlowska podłączana jest do komputera lub urządzenia mobilnego przy użyciu kabla USB lub bezprzewodowo, a kontrolowana jest przez zainstalowany w systemie czytnik ekranu. Dzięki temu, że wyświetlane znaki odświeżane są w czasie rzeczywistym, niewidomy użytkownik może bez problemu przeglądać informacje wyświetlane na ekranie komputera. Korzystanie z brajla pozwala np. na zapoznanie się z formatowaniem tekstu, pozwala prześledzić skomplikowane zapisy matematyczne czy kod programu. Co ważne, monitory brajlowskie nie wyświetlają grafiki, są na to zbyt prymitywnymi urządzeniami. Istnieją sprzęty, które pozwalają również i na wyświetlanie prostych grafik, są one jednak niezwykle drogie.

Najpopularniejszy czytnik ekranu w systemie Windows to wspomniany NVDA, choć nie jest to program z najdłuższym stażem na rynku, bowiem najdłużej aktywnie rozwijanym programem odczytu ekranu jest JAWS – komercyjne oprogramowanie, które swoje początki miało jeszcze w czasach znakowego systemu MS DOS. Ze względu na cenę i fakt, że darmowy NVDA posiada coraz więcej funkcji i udogodnień, JAWS wykorzystywany jest obecnie przez wieloletnich użytkowników lub też takich, którzy posiadają bardzo specyficzne potrzeby, np. korzystają z oprogramowania, które posiada bardzo dużo nietypowych elementów graficznych.

Poniżej prezentujemy krótką charakterystykę programu NVDA, warto jednak zwrócić uwagę, że zaprezentowane tu cechy posiada każde dobre oprogramowanie odczytujące ekran.

NonVisual Desktop Access (NVDA) to darmowy i wolny czytnik ekranu dla systemu operacyjnego Microsoft Windows. Odczytując zawartość ekranu mową syntetyczną lub prezentując ją na monitorze brajlowskim, program pozwala osobom niewidomym i niedowidzącym korzystać z komputera bez ponoszenia większych kosztów niż osoby widzące. NVDA rozwijany jest przez organizację NV Access oraz społeczność użytkowników.

NVDA pozwala osobom niewidomym korzystać z systemu operacyjnego MS Windows, a także dużej liczby rozmaitych programów działających pod kontrolą tego systemu.

Najważniejsze właściwości NVDA to:

- a) wsparcie popularnych aplikacji takich jak przeglądarki internetowe, klienci poczty, komunikatory internetowe, pakiety biurowe,
- b) wbudowany syntezy mowy obsługujący ponad 80 języków,
- c) ogłaszanie formatowania tekstu, jeśli jest dostępne, takiego jak nazwa i rozmiar czcionki, styl oraz błędy ortograficzne,
- d) automatyczne ogłaszanie tekstu znajdującego się pod myszką oraz opcjonalna dźwiękowa sygnalizacja pozycji myszki,
- e) wsparcie dla wielu monitorów brajlowskich, uwzględniające możliwość wprowadzania tekstu na monitorach z klawiaturą brajlowską,

- f) możliwość uruchamiania z pamięci USB lub innych nośników przenośnych bez konieczności instalacji,
- g) łatwy w użyciu udźwiękowiony instalator,
- h) tłumaczenie na 52 języki,
- i) wsparcie dla współczesnych systemów operacyjnych Windows, zarówno 32, jak i 64-bitowych,
- j) możliwość dostępu do ekranu logowania w systemie oraz innych zabezpieczonych ekranów,
- k) oznajmianie kontrolek i tekstu podczas używania gestów dotykowych,
- l) wsparcie dla wspólnych interfejsów dostępności, takich jak: Microsoft Active Accessibility, Java Access Bridge, iAccessible2, UI Automation (UI Automation jest obsługiwany tylko pod kontrolą systemów Windows 7 i wyższych),
- m) wsparcie dla wiersza poleceń systemu Windows i aplikacji konsolowych.

Osoby z dysfunkcją wzroku w swojej pracy bardzo często wykorzystują również zestaw składający się ze skanera i programu OCR. Rozpoznawanie tekstu na wykonanych fotografiach lub skanach, dokonywane przez oprogramowanie typu OCR (ang. Object Character Recognition), to złożony proces, na który składa się badanie ogólnej struktury każdej zeskanowanej strony, wyodrębnienie z niej fragmentów tekstowych i graficznych, następnie podział obrazu tekstu na pojedyncze znaki i zamiana każdego takiego znaku na jego numeryczny odpowiednik w komputerowej tabeli znaków.

Czasem na tym właśnie etapie pojawia się problem. Jeżeli tekst źródłowy wydrukowany jest bardzo nietypową czcionką, mocno odbiegającą od przyjętych standardów, program OCR nie będzie potrafił prawidłowo identyfikować rozpoznawanych znaków.

Kłopot może rozwiązać mechanizm tzw. douczania wzorców, które polega na jednorazowym wskazaniu przez użytkownika jakiegoś błędnie rozpoznawanego elementu i określeniu, jaki to naprawdę znak. Rozwiązanie to, choć skuteczne, jest niestety całkowicie niedostępne dla osób niewidomych, gdyż wymaga precyzyjnego zaznaczenia obszaru jakiegoś znaku, co przy pomocy oprogramowania czytającego ekran jest niemożliwe.

Program Finereader, stanowiący obecnie najskuteczniejsze i z każdą wersją coraz bliższe doskonałości narzędzie OCR, posiada wbudowane słowniki dla ponad 100 języków w tym sztucznych, takich jak np. języki programowania.

Każdy dokument, skanowany i rozpoznawany w programie Finereader, nazywany jest wiązką. Pojęcie to, często zniechęcające początkujących użytkowników do rozpoczęcia pracy z aplikacją, oznacza serię ułożonych w określonej kolejności stron skanowanego dokumentu, np. książki. Każda strona przechowywana jest w wiązce pod dwoma postaciami: jako zeskanowany obraz dokumentu i, rozpoznany na podstawie tego obrazu, tekst.

Skanowanie pierwszej i każdej następnej strony dokumentu oznacza dodanie tej strony na końcu wiązki. Każda strona w wiązce może być następnie edytowana – zarówno w warstwie graficznej, gdzie edycji można poddać zeskanowany obraz, jak również w warstwie tekstowej.

Wskazówka praktyczna: screenreadery mają czasem problem z odczytywaniem tekstowej zawartości strony wiązki w oknie Finereadera. By podejrzeć rozpoznany tekst, można posłużyć się metodą „Zaznacz wszystko – kopiuuj – wklej”, co pozwoli na dostęp do zawartości z poziomu Worda czy Notatnika. Taką operację warto wykonać na kilku pierwszych stronach skanowanego dokumentu, aby ustalić, czy rozpoznaje się on w stopniu wystarczająco dokładnym.

Po zeskanowaniu i rozpoznaniu całego interesującego nas dokumentu – np. książki, istnieje kilka możliwości przetworzenia tekstu na postać wygodniejszą i bardziej uniwersalną w użytkowaniu od wiązki, np. dokumentu Word lub pliku tekstowego.

W Finereaderze służy do tego narzędzie „Kreatora Eksportu”, które pozwala zapisać rozpoznany tekst w pliku (obsługiwane jest wiele formatów dokumentów) lub wykonać inne czynności, np. wysłać go do aplikacji Word. Na etapie zapisu do pliku rozpoznanego tekstu, można ustalić, w jakim formacie ma być on zapisany (txt, doc i wiele innych), czy obiekty graficzne, jak zdjęcia i rysunki, mają być także zapisywane oraz, jak dalece program ma odwzorowywać formatowanie oryginału.

Zapisywanie grafiki w eksportowanym dokumencie nie oznacza zapisywania skanu każdej strony wraz z jej tekstowym odpowiednikiem, choć na podstawie powyższego opisu można by wysnuć taki wniosek. Istotnym wstępnym etapem rozpoznawania tekstu jest – jak wspomniano, ustalenie, co w obrazie strony jest tekstem, a co grafiką np. zdjęciem. Próba rozpoznawania zdjęcia jako tekstu, co czasem zdarzało się w starszych programach OCR, prowadziła do powstania w tekście serii całkowicie niezrozumiałych i nielogicznych znaków – program Finereader w najnowszych wersjach nie popełnia już jednak takich błędów lub zdarzają się one sporadycznie. Optymalnym dla osób niewidomych ustawieniem jest pomijanie grafiki w eksportowanym dokumencie – zmniejsza to znacznie objętość końcowego dokumentu.

Docelowy poziom odzwierciedlenia formatowania jest już zależny od charakteru skanowanego dokumentu, ale najczęściej, dla zmniejszenia objętości eksportowanego tekstu, można je pominąć, co powinno również ustrzec nas przed, mogącymi się czasem pojawić, problemami z czytaniem przez screenreadery tekstu o zbyt bogatym formatowaniu.

Skanowanie to proces tworzenia elektronicznego obrazu dokumentu, a OCR to proces jego rozpoznawania. Co jednak, jeżeli posiadamy już elektroniczny obraz dokumentu, który chcemy przeczytać mową syntetyczną, a który ze względu na swój graficzny charakter jest dla programów odczytu ekranu niedostępny (np. dokument w postaci graficznego pliku .pdf lub serię obrazu stron zapisanych jako obrazy .jpg)? Program Finereader umożliwia import takich obrazów do wiązki – zamiast mechanicznej czynności skanowania kolejnych stron. Funkcja „Otwórz obraz” pozwala wczytać jeden lub więcej plików zapisanych na dysku. Proces rozpoznawania i eksportu tekstu z takich obrazów odbywa się analogicznie do dokumentów skanowanych. Problemem może się okazać zbyt niska, mniejsza niż 300 DPI, rozdzielczość obrazu dokumentu. Do pewnego stopnia można sobie z tym poradzić, korzystając z narzędzia konwersji rozdzielczości obrazu, wbudowanego w aplikację, które automatycznie przetworzy obrazy w wiązce do wskazanej

rozdzielczości. Warto zauważyć, że program Finereader posiada wiele wbudowanych mechanizmów poprawy jakości obrazu, jak wykrywanie orientacji obrazu, usuwanie zabrudzeń tła, prostowanie linii tekstu, konwersja do odcieni szarości, które można stosować automatycznie.

Inne często spotykane utrudnienie, to pytanie o hasło dostępu do pliku PDF. Pytanie to pojawia się w przypadku, gdy program próbuje wydobyć tekstową warstwę z zabezpieczonego dokumentu PDF. Rozwiązaniem może okazać się wówczas włączenie w opcjach programu funkcji „Wczytaj PDF jako obraz”.

A jeśli nie Finereader, to co? Poza programem Finereader istnieją oczywiście również inne alternatywy skanowania i rozpoznawania tekstu.

W dzisiejszych czasach popularność zyskują również programy mobilne (np. KNFB Reader), gdzie skaner zastępuje obiektyw aparatu w naszym telefonie. Dzięki takim rozwiązaniom możemy np. zapoznać się z menu w restauracji, etykietami na słoikach czy butelkach, a nawet, przy dużej dozie szczęścia, odczytać numer nadjeżdżającego autobusu. Niestety, korzystanie z tego typu aplikacji obarczone jest wieloma warunkami, do których należą m.in. odpowiednie oświetlenie, ujęcie w kadrze całego obiektu czy odpowiednia stabilizacja obrazu. W warunkach odbiegających od ideału, osobie niewidomej jest bardzo trudno osiągnąć sukces w korzystaniu z tego typu aplikacji.

### **2.3.3 Powszechnie stosowane, przez osoby z dysfunkcją wzroku, oprogramowanie oraz aplikacje**

Użytkownicy z dysfunkcją wzroku posługują się zestawem bardzo podobnych narzędzi jak użytkownicy w pełni sprawni. Oczywiście występują tu pewne różnice, o których poniżej.

Z pewnością można założyć, że osoba niewidoma czy słabowidząca będzie mieć bardzo nikłą wiedzę na temat wszelkiej odmiany programów graficznych, ze względu na to, że nie jest ona w stanie z takich aplikacji skorzystać w niemal żaden użyteczny sposób. W pozostałych sytuacjach problemy wynikają często z niedostępności treści, np. braku warstwy tekstowej w dokumencie elektronicznym, czy braku tekstów alternatywnych przy elementach graficznych na stronie internetowej.

#### 1) Edytor tekstu

Osoba z dysfunkcją wzroku jest w stanie skorzystać z każdego popularnego programu do tworzenia dokumentów tekstowych. W środowisku Windows najczęściej wykorzystywane są programy z pakietu Microsoft Office, w systemach MacOS pakietu iWork lub w obu środowiskach – pakiet Open Office. Niewidomi swoje notatki bardzo często przygotowują również w postaci czystego tekstu, do czego wystarcza im w zupełności systemowy notatnik lub TextEdit w komputerach Apple. Pamiętajmy, że użytkownik/użytkowniczka z dysfunkcją wzroku, jeśli ma odpowiednią wiedzę i umiejętności, jest w stanie względnie dobrze zadbać o sformatowanie dokumentu, gdyż takie informacje przekazuje oprogramowanie wspomagające, jednak dla własnych potrzeb nie będzie ona często korzystała z tych funkcji. Czasem nie ma wyboru i musi zapoznać się z dokumentem, w którym ważna informacja wyszczególniona została poprzez zmianę formatowania, koloru lub kroju czcionki. W takiej sytuacji, szczególnie w dużych dokumentach, odnalezienie wszystkich w ten sposób oznaczonych informacji jest bardzo czasochłonne, trudne, a często nawet niemożliwe.

Stosunkowo rzadko osoby niewidome używają sieciowych edytorów takich jak Google Docs, co jednak nie oznacza, że nie jest on dla nich dostępny. Pakiet Google Docs posiada dobre wsparcie dla programów odczytu ekranu, jednak pojawiają się okazjonalne problemy szczególnie, jeśli używana jest starsza wersja przeglądarki internetowej.

W przypadku urządzeń mobilnych należy pamiętać, że osoba z dysfunkcją wzroku wprowadza na nich tekst w nieco inny sposób niż widzący użytkownik. Aby odnaleźć literę musi przesunąć palcem po ekranie i wskazać ją, a następnie uaktywnić. Wpisywanie takie jest więc stosunkowo wolne, choć możliwe. Zdarza się, szczególnie w przypadku osób słabowidzących i używających powiększenia, że tekst wprowadzają standardowo, jednak odnajdowanie liter na mniejszym ekranie, może trwać dość długo i być powolne. Szybszą metodą na wprowadzanie tekstu na telefonie lub tablecie jest jego dyktowanie, możliwość podłączenia zewnętrznej, bezprzewodowej klawiatury lub pisanie brajlem na ekranie. Ta ostatnia funkcja dostępna jest natywnie w systemie iOS, w przypadku Androida konieczna jest jednak instalacja zewnętrznej aplikacji.

## 2) Arkusze kalkulacyjne

Tego typu programy są dostępne dla użytkowników z dysfunkcją wzroku, a przynajmniej większość ich funkcji. Podstawowym problemem z arkuszem kalkulacyjnym jest, dla użytkownika z dysfunkcją wzroku, nieregularność wprowadzonych danych. Przygotowane dokumenty, mimo że w formie tabeli, gdy poruszamy się po nich strzałkami kursora mają budowę nieregularną, efektem czego w jednym wierszu znajduje się mniej komórek niż w drugim (efekt tzw. scalania komórek), co zaburza układ arkusza, który jest przeglądany przez użytkownika czytnika ekranu komórka po komórce. Efektem tego bardzo często staje się pomijanie przez osoby niewidome istotnych informacji umieszczonych w danym arkuszu.

Programami, z jakich korzystają niewidomi, są w tej kategorii: MS Excel, Open Office Calc czy Apple Numbers, dostępny jest również sieciowy arkusz Google.

## 3) Poczta elektroniczna

E-mail był jedną z usług, jaką użytkownicy Internetu z problemami wzrokowymi zaczęli wykorzystywać jako pierwszą. Dowodzi tego choćby fakt istnienia od drugiej połowy lat 90-tych, założonej przy Uniwersytecie Warszawskim, listy dyskusyjnej Typhlos, gromadzącej wielu Internautów z dysfunkcją wzroku z całej Polski, rozmawiających przy użyciu e-maili. Do obsługi poczty elektronicznej niewidomi z powodzeniem wykorzystują domyślne, systemowe aplikacje, zarówno w mobilnych, jak i stacjonarnych systemach operacyjnych. Programem zewnętrznym, chętnie wykorzystywanym przez tę grupę użytkowników, jest również Mozilla Thunderbird, szczególnie w przypadku użytkowników systemów Windows i Linux.

Użytkownicy z niepełnosprawnością narządu wzroku stosunkowo rzadko korzystają z rozwiązań pozwalających na sprawdzanie poczty przez stronę internetową mimo, że interfejsy takich usług pocztowych jak np. Gmail są całkiem dobrze dostępne.

## 4) Przeglądarki internetowe

Najczęściej wybieraną przez użytkowników z dysfunkcją wzroku przeglądarką w systemie Windows jest Mozilla Firefox. Dzieje się tak dzięki rozlicznym dodatkom w tym również takim, które zostały zaprojektowane specjalnie dla tej grupy. Kolejna, również chętnie wykorzystywana

przeglądarka, to Internet Explorer, program ten lubią szczególnie użytkownicy czytnika ekranu JAWS, bowiem jego starsze wersje nie są do końca kompatybilne z najnowszymi edycjami Firefoxa. Od pewnego czasu w gronie bardziej świadomych technologicznie Internautów używana zaczyna być również przeglądarka Google Chrome, już od dawna z tego programu korzystają natomiast użytkownicy Androida. Do przeglądania stron WWW w systemach Apple najczęściej wykorzystywana jest domyślna, systemowa przeglądarka Safari, aczkolwiek Google Chrome i Firefox są również dostępne. Niestety, z uwagi na bardzo częste aktualizowanie przeglądarek internetowych, ich dostępność może zmieniać się w sposób dynamiczny. I tak przykładowo, w ostatnim czasie pogorszeniu uległa dostępność aplikacji Firefox, zarówno na platformę Windows, jak i MacOS.

#### 5) Odtwarzacze multimedialnych

W systemie Windows wśród użytkowników z dysfunkcją wzroku nadal ogromną popularnością cieszy się nierozwijany już od kilku lat program Winamp. Ta aplikacja wspierana jest przez wszystkie czytniki ekranu, doczekała się również skryptów, rozszerzających możliwości tego programu. Oprócz tego, w systemie Windows popularnym odtwarzaczem jest również Foobar 2000. W odróżnieniu od Winampa, aplikacja ta nadal się rozwija, niestety jej konfiguracja jest zdecydowanie bardziej skomplikowana. Z kolei w środowisku Apple macOS użytkownicy z dysfunkcją wzroku do słuchania muzyki przede wszystkim wykorzystują systemowe aplikacje QuickTime oraz iTunes.

W przypadku aplikacji muzycznych w systemach mobilnych, podobnie jak w przypadku osób widzących, tak i osoby z dysfunkcją wzroku korzystają z różnego rodzaju serwisów streamingowych, takich jak Spotify, AppleMusic czy Youtube. Aplikacje te są przeważnie dobrze dostępne, a ich używanie nie powinno nastręczać trudności.

#### 6) Komunikatory

Osoby niewidome i słabowidzące są aktywne w sieciach społecznościowych i nie mają większych problemów z korzystaniem z nich, dzieje się tak zarówno dzięki dostępności samych serwisów społecznościowych, jak i zewnętrznych aplikacji, wspomagających ich użytkowanie. Serwis Facebook dostępny jest bez problemów przez swoją główną stronę [www.facebook.com](http://www.facebook.com), niewidomi często jednak wybierają korzystanie z mobilnej strony internetowej dostępnej pod adresem <http://m.facebook.com>, która jest prostsza i wygodniejsza w nawigacji. Na urządzeniach mobilnych do dyspozycji pozostają mobilne aplikacje, dostępne bez większych problemów w systemach iOS i Android. Dodatkowo, na stacjonarny system MacOS powstało wiele aplikacji do obsługi Facebooka, przypominających te znane z urządzeń mobilnych.

Strona serwisu Twitter jest również dostępna, ale w przypadku tego serwisu niewidomi preferują, o ile tylko mogą, aplikacje zewnętrzne. Pod Windows mamy darmowy TW Blue, płatny Chicken Nugget, pod MacOS Night Owl czy Twitterific, a pod iOS również dedykowaną aplikację Twittrera oraz Twitterific, tyle że w mobilnej wersji.

Komunikator Messenger dostępny jest w formie mobilnej zarówno na Android, jak i iOS, w przypadku systemu Windows niewidomi nadal korzystają z komunikatora Miranda NG, który oprócz wsparcia dla Facebooka obsługuje także inne klienty (np. Gadu-Gadu). Jednak również duża

część niewidomych i słabowidzących użytkowników używa webowej wersji Messengera, do czego wystarczy zwykła przeglądarka internetowa, dostępna na każdym systemie operacyjnym.

Popularne są także komunikatory głosowe takie jak Skype (występujący w natywnej i instalowanej wersji), WhatsApp, tu z kolei szczególnie uznaną przez osoby z dysfunkcją wzroku funkcją są grupy i wiadomości głosowe. Ten sposób komunikacji różni się znacznie od korzystania z WhatsAppa przez większość widzących, którzy zdecydowanie bardziej wolą wysyłanie wiadomości tekstowych czy zdjęć. Fenomenem wśród części Internautów z problemami wzrokowymi jest komunikator TeamTalk. Program ten nie bywa, poza tym środowiskiem, wykorzystywany na masową skalę. Niewidomi byli jedyną grupą, która doceniła bardzo dobrą jakość dźwięku, jaką ten program jest w stanie udostępnić. W Polsce znajduje się kilka serwerów komunikatora TeamTalk, każdy ze swoją społecznością, dyskutującą na różne tematy lub po prostu przyjemnie spędzającą czas.

Skoro już o specyficznych, dedykowanych programach mowa, warto również wspomnieć o serwisie [www.elten-net.eu](http://www.elten-net.eu). Serwis Elten można obsługiwać przy użyciu dedykowanej aplikacji lub strony internetowej. Do dyspozycji mamy blogi, fora dyskusyjne czy możliwość komunikacji prywatnej pomiędzy użytkownikami.

#### 7) Czytanie książek

Osoby z dysfunkcją wzroku bardzo chętnie czytają książki. Jedni preferują lektury drukowane w brajlu, inni audiobooki, a jeszcze inni książki w formie elektronicznej i to właśnie na dostępie do tego typu literatury się skupimy. Osoba z dysfunkcją wzroku jest w stanie bez trudu przeczytać plik z elektroniczną zawartością książki czy to w formacie ePUB czy PDF – pod warunkiem, że ten ostatni będzie zawierał warstwę tekstową. Programem, którego najczęściej używają osoby z dysfunkcją wzroku do odczytywania plików PDF na komputerach z systemem Windows jest Acrobat Reader firmy Adobe, w przypadku komputerów Mac doskonale sprawdza się systemowy podgląd plików. Książki w formacie ePUB czytane są w systemie Windows najczęściej przy pomocy płatnego oprogramowania QRead, a w systemie macOS w aplikacji iBooks. W przypadku urządzeń mobilnych, bardzo popularnym oprogramowaniem używanym przez osoby z dysfunkcją wzroku do odczytywania elektronicznych książek jest Voice Dream Reader, alternatywne programy to choćby EasyReader, Blio czy Capti.

Z upływem czasu i wzrostem doświadczenia danego użytkownika, tworzy on sobie preferowaną bazę aplikacji, z których korzysta na co dzień. Jeśli jego potrzeby się zmieniają, np. na skutek zmiany miejsca pracy, nie od razu będzie on w stanie w pełni wykorzystywać nowe narzędzia, co może skłonić go do poszukiwania wsparcia za pomocą usługi „Pomocne Oko”.

### **2.3.4 Przykładowe zadania konsultanta/konsultantki**

Poniżej znajduje się kilka sposobów wykonania przykładowych zadań w ramach prowadzenia usługi „Pomocne Oko”.

#### 1) Dostępne dokumenty elektroniczne

Jednym z najczęściej pojawiających się problemów wśród użytkowników/użytkowniczek z dysfunkcją wzroku, korzystających z komputera, jest brak warstwy tekstowej w dokumentach elektronicznych pobieranych z sieci lub dostarczanych im przez różnego rodzaju instytucje.



Dzieje się tak wtedy, gdy dokument jest skanem, a nie plikiem wyeksportowanym bezpośrednio z edytora, w którym został napisany. W takim przypadku niezbędne okazuje się przekształcenie dokumentu na postać tekstową. Można tego dokonać przy użyciu płatnej aplikacji ABBYY FineReader, jeśli nie jesteśmy w posiadaniu takiego narzędzia, możemy skorzystać z innych opcji:

- a) Użyć serwisu: <https://ocr.space/>, za pomocą którego rozpoznamy dokumenty do objętości 5 MB także w języku polskim.
- b) Jeśli dokument nie chce się poddać rozpoznawaniu OCR, możemy przepisać jego zawartość ręcznie lub odczytać go użytkownikowi w trakcie rozmowy, a wynotować tylko np. najbardziej istotne kwestie.

## 2) Pomoc w przepisywaniu kodów z obrazka

Kody obrazkowe (tzw. CAPTCHA) są to mechanizmy stosowane przez niektórych autorów stron internetowych, mające na celu zabezpieczenie ich przed automatycznymi skryptami, wysyłającymi np. reklamowe komentarze. Niestety, przy okazji, tego typu mechanizmy utrudniają życie niewidomym, pozbawiając ich niekiedy dostępu do pewnych funkcji serwisu np. możliwość rejestracji, wysłanie komentarza itp.

Z reguły taki kod wystarczy po prostu odczytać i podyktować użytkownikowi, proszącemu o pomoc. Zdarza się jednak niekiedy i tak, że kody obrazkowe zmuszają nas do wykonania innej czynności, np. przeciągnięcie jakiegoś elementu czy wybranie ze zbioru elementu, który do niego nie pasuje. Zadania mogą być różne i niestety przeważnie niemożliwe do zrobienia z poziomu klawiatury, w takiej sytuacji najlepiej przeprowadzić zdalną sesję pomocy przy użyciu programu TeamViewer.

## 3) Opis ilustracji lub filmu

Bywa tak, że zamieszczane w Internecie grafiki pozbawione są jakiegokolwiek słownego opisu, szczególnie dotyczy to coraz bardziej popularnych tzw. memów, czyli obrazków zamieszczanych w serwisach społecznościowych. Jeśli zostaniemy poproszeni o opis takiego obrazka, wystarczy po prostu w miarę możliwości przekazać to, co on zawiera. Warto w momencie opisywania unikać określeń nacechowanych emocjonalnie, tj. mówić, że coś jest np. brzydkie, ładne, itp. Pozostawmy ocenę stanu rzeczy odbiorcy naszego opisu. Jeśli obrazek dodatkowo, oprócz elementów graficznych, zawiera tekst, należy również go odczytać, nie powinno się przy tym pomijać żadnych fragmentów grafiki bądź tekstu.

## 4) Problemy z dostaniem się do jakiegoś elementu strony internetowej lub programu komputerowego

Czasami strony internetowe lub ich poszczególne elementy mogą być niedostępne z klawiatury. Jest to spowodowane nietypowymi i niestandardowymi rozwiązaniami, które są wykorzystywane przez ich twórców. W takiej sytuacji, najprościej jest dostać się na wskazaną przez użytkownika stronę internetową i, jeśli to możliwe, po wejściu na niedostępny jej element skopiować jego adres, a następnie przekazać go użytkownikowi w wiadomości chatu. Jeśli taka operacja jest niemożliwa, należy skorzystać z połączenia przez program TeamViewer.

#### 5) Odczytywanie etykiet, dokumentów papierowych, czy informacji z opakowań

Dzięki obsłudze kamery w komputerze lub telefonie użytkownika/użytkownicy możliwe jest odczytywanie różnego rodzaju treści na opakowaniach produktów lub innych elementach, które znalazły się w polu jego zainteresowań. Należy w takim przypadku udzielić instrukcji, w jaki sposób użytkownik powinien skierować kamerę na dany obiekt. Należy wykazać się przy tym cierpliwością, bowiem niektórzy niewidomi mogą mieć problemy z prawidłowym skierowaniem soczewki aparatu i może to chwilę potrwać. W momencie, kiedy uda się uchwycić interesujący użytkownika obiekt, należy odczytać wszelkie informacje, o jakie zostaniemy poproszeni, bądź też udzielić innych, niezbędnych informacji.

#### 6) Informacja zewnętrzna

Może zdarzyć się sytuacja, w której klient będzie potrzebował wsparcia poza miejscem swojego zamieszkania. Korzystając z aplikacji mobilnej, będzie mógł poprosić o odczytanie treści z tablicy informacyjnej, zapytać o produkt trzymany w dłoni, otrzymać pomoc w znalezieniu sposobu na ominięcie napotkanej przeszkody. W takiej sytuacji konsultant bazował będzie jedynie na obrazie przekazywanym z urządzenia klienta/klientki i na bieżąco będzie on informował, co dany obraz zawiera.

### 2.3.5 Przydatne źródła

Wszystkich zainteresowanych poszerzeniem swojej wiedzy z zakresu technologii wspierających osoby niewidome i słabowidzące zapraszamy na następujące strony:

- 1) [www.tyfloswiat.pl](http://www.tyfloswiat.pl) – wydawane przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego czasopismo i portal technologiczny, poświęcone technologiom wspierającym osoby z dysfunkcją wzroku,
- 2) [ww.tyflopodcast.net](http://ww.tyflopodcast.net) – wydawany również przez FIRR, pierwszy polski podcast dla niewidomych i niedowidzących poruszający w formie audycji radiowych rozmaite zagadnienia, zarówno technologiczne, jak i społeczne,
- 3) [www.tyflotechnologie.pl](http://www.tyflotechnologie.pl) – blog poświęcony nowinkom technologicznym dla osób niewidomych,
- 4) [www.informaton.pl](http://www.informaton.pl) – blog poświęcony dostępności stron internetowych,
- 5) [www.mojaszufłada.pl](http://www.mojaszufłada.pl) – blog poświęcony w dużej mierze dostępności urządzeń Apple dla osób niewidomych, jednak można tam znaleźć również i inne tematy około technologiczne,
- 6) [www.blindiphone.pl](http://www.blindiphone.pl) – serwis poświęcony dostępności produktów Apple dla niewidomych,
- 7) [www.opisujemy.pl](http://www.opisujemy.pl) – projekt opisujemy, mający na celu opisywanie różnego rodzaju materiały graficzne, w serwisie znajdziemy również listę tematycznych grup dyskusyjnych dla niewidomych i niedowidzących.

### 3. Zasady pracy konsultanta/konsultantki

Konsultanci/konsultantki w usłudze „Pomocne Oko” pełnią najczęściej tę funkcję równoległe z wykonywaniem innych obowiązków, wynikających z ich zatrudnienia w danej instytucji lub organizacji. W związku z tym ich dostępność w ramach usługi ograniczona jest do godzin działalności zatrudniającego ich podmiotu. Osoby pełniące w ramach usługi „Pomocne oko” rolę konsultantów/konsultantek nie powinny logować się do systemu „Pomocne Oko” spoza miejsca pracy oraz poza godzinami swoich dyżurów. Odbierając połączenie od klienta/klientki, powinno się być skupionym tylko i wyłącznie na udzieleniu pomocy dzwoniącej osobie, nie przerywając rozmowy w celu wykonania innych czynności związanych z pozostałymi obowiązkami nałożonymi na konsultantów/konsultantki przez pracodawcę. W trakcie rozmowy z klientem/klientką, należy korzystać z zestawu słuchawkowego, aby zapewnić rozmówcy maksimum prywatności. Po odebraniu połączenia od klienta/klientki, konsultanci powinni przedstawić się swojemu rozmówcy, poinformować, że klient/klientka korzysta z usługi „Pomocne Oko” i zapytać, w czym mogą pomóc dzwoniącej osobie.

#### 3.1. Warunki i sposób rejestracji nowego operatora

Aby zarejestrować nowego konsultanta/konsultantkę, należy, przy pomocy dowolnej przeglądarki internetowej, odwiedzić stronę: <https://pomocne-okno.firr.org.pl/>, kliknąć w odnośnik „Rejestracja Konsultanta”, a następnie w oknie „Rejestracja operatora” wprowadzić wymagane informacje:

- a) ID konsultanta – nazwa konsultanta/konsultantki prezentowana użytkownikom aplikacji,
- b) login konsultanta – identyfikator konsultanta/konsultantki używany przy logowaniu,
- c) hasło (wymagane dwukrotne wprowadzenie hasła),
- d) nazwa podmiotu konsultanta – nazwa instytucji/organizacji rekomendującej,
- e) e-mail – kontaktowy adres poczty elektronicznej, należący do konsultanta/konsultantki,
- f) telefon – telefon kontaktowy do instytucji/organizacji rekomendującej konsultanta/konsultantkę.

Należy jeszcze zaakceptować regulamin aplikacji „Pomocne Oko” i kliknąć przycisk „Zarejestruj”, aby zakończyć proces rejestracji.

**UWAGA!** Z poziomu aplikacji mobilnej nie jest możliwe przeprowadzenie rejestracji nowego konsultanta. Rejestracji takiej można jednak dokonać z urządzenia mobilnego, z wykorzystaniem mobilnej wersji przeglądarki internetowej, w wyżej opisany sposób.

Jeśli rejestracja przeprowadzona została poprawnie, administrator systemu „Pomocne Oko”, po weryfikacji kandydata/kandydatki, włączy do systemu nowego konsultanta/konsultantkę. Wiadomość o tym przesyłana jest na adres poczty elektronicznej podany w trakcie rejestracji nowego operatora.

Zdjęcie: Proces rejestracji konsultanta/użytkownika.

[← Powrót](#)

## Rejestracja użytkownika

Nazwa użytkownika

Login

Hasło

Potwierdź hasło

E-mail

Telefon (opcjonalnie)

 Akceptuj regulamin

Ze względu na wymogi poufności, każda rejestracja nowego konsultanta/konsultantki wymaga akceptacji ze strony administratora usługi „Pomocne Oko”, który ostateczną decyzję podejmuje po kontakcie z jednostką rekomendującą daną osobę i upewnieniu się, że obok innych warunków, spełniony został również bezwzględny obowiązek podpisania deklaracji poufności.

### 3.2. Logowanie

Aby zalogować się do aplikacji „Pomocne Oko” z poziomu komputera, należy, przy pomocy dowolnej przeglądarki internetowej, odwiedzić stronę: [www.pomocneoko.firr.org.pl](http://www.pomocneoko.firr.org.pl) i w przeznaczone do tego celu pola wprowadzić podane przy rejestracji login oraz hasło, a następnie kliknąć przycisk „Zaloguj”.

Aby zalogować się z poziomu urządzenia mobilnego, należy uruchomić aplikację „Pomocne Oko” i w przeznaczone do tego celu pola wprowadzić podane przy rejestracji login oraz hasło. Po podaniu wymaganych danych, należy kliknąć przycisk „Zaloguj”. Po pierwszym zalogowaniu dane użytkownika są domyślnie zapamiętywane, zarówno przez przeglądarkę, jak i aplikację mobilną. Jeśli więc z danego komputera korzystać będzie wielu konsultantów, powinni oni pamiętać o wylogowaniu się po zakończeniu pracy. Konsultanci powinni korzystać z przeglądarkowej wersji aplikacji, dającej im większe możliwości, w rodzaju współdzielenia ekranu itp.

## Logowanie

Login lub email

Hasło

[nie pamiętam hasła](#)

### 3.3. Zasady przyjmowania zleceń

„Pomocne Oko” to usługa elektroniczna, wykorzystująca narzędzie informatyczne w postaci aplikacji webowej oraz jej wersji mobilnej, obsługującej zarówno platformę Google Android, jak i Apple iOS. Usługa służy do udzielania osobom z dysfunkcją wzroku zdalnej pomocy we wglądzie do niedostępnych treści elektronicznych i analogowych, w tym graficznych, nieopisanych elementów w aplikacjach lub na stronach internetowych, rozkładów jazdy, dokumentów papierowych, innych informacji wizualnych itp.

Aplikacja „Pomocne Oko” umożliwia wykorzystanie różnorodnych rodzajów komunikacji oraz interakcji między użytkownikiem/klientem, a operatorem/konsultantem. Są to:

- a) połączenie głosowe,
- b) połączenie wideo,
- c) połączenie audio-video,
- d) wysyłanie wiadomości tekstowych (chat),
- e) przesyłanie plików,
- f) udostępnianie ekranu,
- g) udostępnianie komputera (w ramach funkcjonalności posiadanego przez użytkownika oprogramowania).

Zadaniem konsultanta/konsultantki jest logowanie się do aplikacji „Pomocne Oko” w określonych godzinach (pokrywających się z jego/jej godzinami pracy) i, w miarę pojawiania się połączeń, udzielanie użytkownikom różnego typu wsparcia. Może ono przyjąć m.in. formę:

- a) udzielenia informacji, co znajduje się na udostępnionym konsultantowi obrazie video – rodzaj produktu, kolor obiektu, treść analogowej informacji w rodzaju etykiety produktowej, odręcznych zapisków, tablicy informacyjnej czy menu bankomatu,
- b) udzielenia informacji, jaka treść znajduje się w niedostępnym dokumencie elektronicznym (skan),

- c) poinformowania, jakie treści znajdują się na udostępnianym konsultantowi/konsultantce obrazie ekranu klienta/klientki (obrazkowe kody CAPTCHA),
- d) wsparcia przy rozwiązywaniu problemów z poruszaniem się w obrębie lub wykorzystywaniem niedostępnych serwisów internetowych,
- e) wsparcia przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem klientów.

Konsultant/konsultantka może natychmiast przerwać połączenie i zaprzestać udzielania pomocy użytkownikowi, gdy:

- a) prośba klienta/klientki jest niezgodna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami,
- b) pokazywane lub przesłane przez klienta/klientkę informacje zawierają treści wulgarne, nieprzyzwoite, skandaliczne, profanujące, budzące zgorszenie, drastyczne lub w inny sposób kontrowersyjne,
- c) pokazywane lub przesłane przez klienta/klientkę informacje zawierają treści mające postać groźby lub inwektyw, o wymowie zastraszającej, propagujące lub wzywające w szczególności do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, narodowościowej lub propagujących przemoc, będących przejawem dyskryminacji wobec osób lub grup społecznych ze względu na ich język, niepełnosprawność, przynależność rasową, etniczną, narodowościową bądź też status publiczny, orientację polityczną, seksualną czy światopoglądową,
- d) pokazywane lub przesłane przez klienta/klientkę informacje zawierają treści propagujące używanie alkoholu, zażywanie narkotyków lub innych środków odurzających,
- e) przesłane przez klienta/klientkę materiały zawierają informacje oraz oprogramowanie złośliwe, w szczególności wirusy, „konie trojańskie”, „pluskwy”, bądź inne szkodliwe lub niszczące elementy, w tym zmierzające do utrudnienia lub zdestabilizowania pracy „Pomocnego Oka” oraz naruszające prawa jego użytkowników,
- f) pokazywane lub przesłane przez klienta/klientkę informacje zawierają treści pornograficzne erotyczne, obsceniczne, o charakterze lubieżnym lub nieprzyzwoitym i gorszącym oraz takie, które przez konsultanta/konsultantkę mogą zostać uznane za nieprzyzwoite lub niestosowne, bądź za obrażające poczucie dobrego smaku, naruszające normy moralne i etyczne bądź dobre obyczaje,
- g) a także w sytuacji, gdy klient/klientka podejmować będzie jakiegokolwiek inne działania zmierzające do zdestabilizowania pracy usługi bądź działania mające na celu zaszkodzenie innym użytkownikom usługi, bądź też godzące w ich prawa.

W przypadku rażącego lub uporczywego naruszenia przez użytkownika/użytkowniczkę zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów, konsultanci powinni o zaistniałej sytuacji poinformować administratora, który jest uprawniony do zablokowania i/lub usunięcia konta takiego użytkownika. System „Pomocne Oko” przygotowany został do jednoczesnej obsługi przez kilku operatorów. Automatycznie i losowo przekierowuje on nowego klienta do aktualnie dostępnego konsultanta. Z kolei konsultant/konsultantka może odebrać

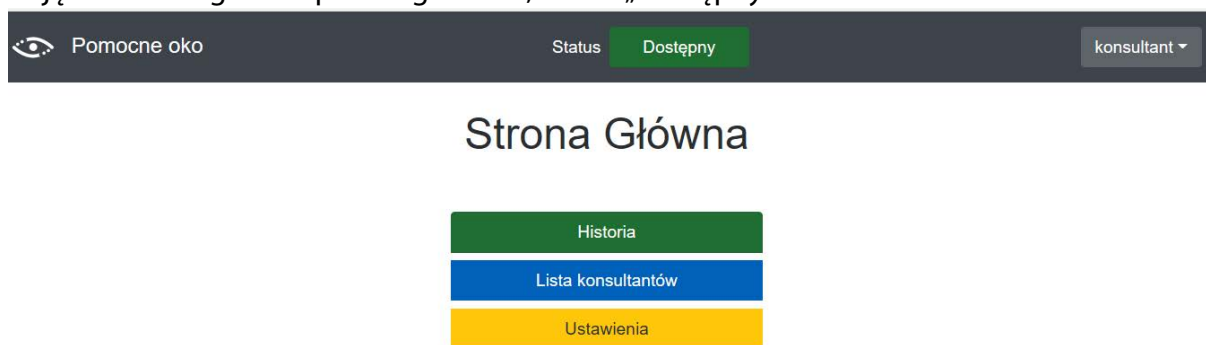
połączenie od klienta/klientki, odrzucić je lub oznaczyć się jako „zajęty”, jeśli w tym czasie wykonuje on jakieś zadanie niewymagające stałego połączenia z klientem/klientką.

### 3.4. Oznaczanie trybu pracy

Po zalogowaniu się do usługi „Pomocne Oko”, status konsultanta/konsultantki automatycznie zmieniany jest na „Dostępny”. Oznacza to, że dany konsultant pojawia się na liście aktywnych operatorów i że od tej chwili kierowane będą do niego nadchodzące połączenia.

W momencie gdy konsultant/konsultantka odbierze nadchodzące połączenie, jego status zostanie automatycznie zmieniony na „Zajęty”, co spowoduje, że kolejne rozmowy będą przekierowywane do innych, aktualnie dostępnych konsultantów/konsultantek. Po zakończeniu prowadzonej rozmowy, status konsultanta/konsultantki zostanie automatycznie zmieniony na „Dostępny”.

Zdjęcie: Strona główna po zalogowaniu, status „Dostępny”.



W sytuacji, gdy udzielane przez konsultanta/konsultantkę wsparcie nie wymaga podtrzymywania połączenia audio-video, np. operator poproszony został o rozpoznanie tekstu w niedostępnym dokumencie, na czas wykonywanej pracy może on osobiście zmienić swój status z „Dostępny” na „Zajęty”. W tym celu wystarczy kliknąć przycisk z oznaczeniem bieżącego statusu.

### 3.5. Odbieranie i wykonywanie połączeń

Po zalogowaniu się do usługi „Pomocne Oko”, konsultant/konsultantka może w każdej chwili otrzymać nadchodzące połączenie. Jeśli dźwięk komputera nie został wyciszony, połączeniu towarzyszyć będzie sygnał dźwiękowy. Nadchodzące połączenie ma postać wyskakującego okienka z dwoma przyciskami: „Odbierz” i „Odrzuć”. Po kliknięciu w „Odbierz”, na ekranie pojawi się okno rozmowy, które domyślnie posiada włączoną opcję transmisji audio i video, chat z użytkownikiem oraz możliwość przesłania użytkownikowi pliku. W razie potrzeby, np. konieczności odebrania dzwoniącego telefonu, poszczególne transmisje, audio lub video, można wyłączyć jednym kliknięciem. Służą do tego przyciski „Wyłącz kamerę” oraz „Wyłącz mikrofon”. W oknie „Konwersacja” znajduje się również przycisk umożliwiający zawieszenie całej rozmowy – „Zawieś połączenie”. Jeśli

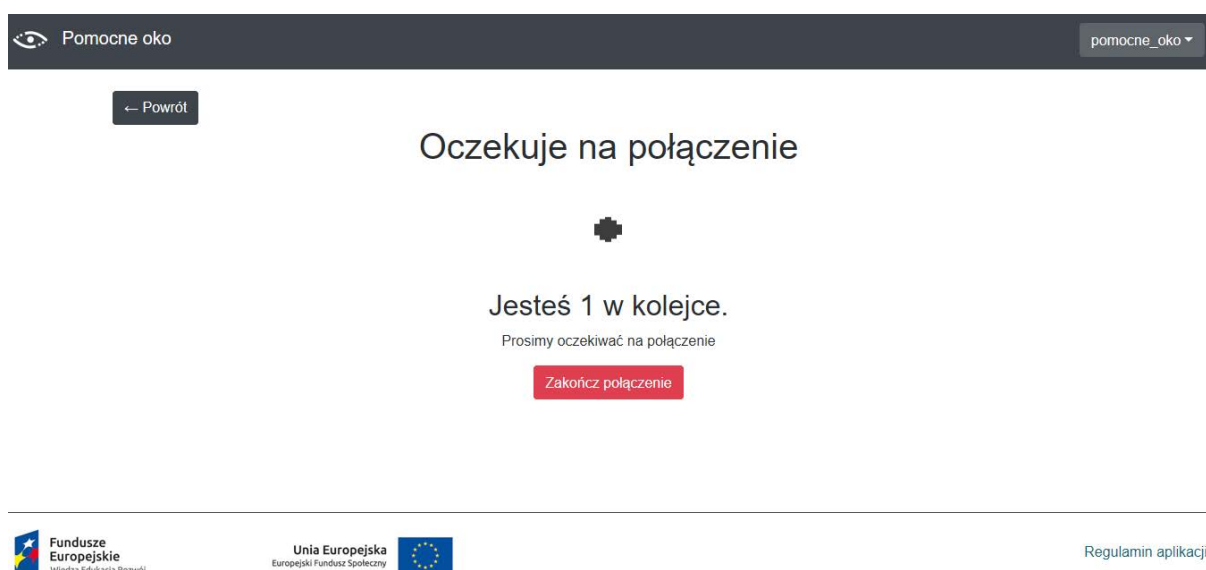
konsultant skorzysta z tej opcji, chcąc powrócić do rozmowy, na górze okna, pod identyfikatorem połączenia, powinien on kliknąć w przycisk „Powrót do rozmowy”. Można również w każdej chwili całkowicie zakończyć rozmowę, korzystając z odnośnika „Zakończ połączenie”.

Niektóre rodzaje wsparcia nie wymagają nieustannego podtrzymywania połączenia między operatorem a klientem. W takich sytuacjach konsultant/konsultantka, po wykonaniu określonej pracy, może ponownie skontaktować się z klientem/klientką z poziomu historii własnego konta. W tym celu wystarczy na stronie głównej usługi „Pomocne Oko” kliknąć w odnośnik „Historia”, a następnie skorzystać z przycisku „Zadzwoń”, znajdującego się przy identyfikatorze klienta.

**UWAGA!** Konsultant/konsultantka powinni uprzedzić klienta/klientkę, że aby możliwe było oddzwonienie, użytkownik powinien być w tym czasie zalogowany do usługi „Pomocne Oko” i, w zależności od używanego urządzenia, posiadać otwartą stronę usługi w przeglądarce internetowej lub otwartą aplikację na urządzeniu mobilnym, z aktywnym, niezablokowanym ekranem.



Zdjęcie: Strona główna: możliwość połączenia z konsultantem.



Zdjęcie: Oczekiwanie na połączenie z konsultantem.



## 3.6. Dostęp do ekranu i komputera klienta

Konsultant, w ramach oferowanego przez siebie wsparcia, może zostać poproszony o pomoc np. w odczytaniu niedostępnej treści wyświetlanej na ekranie klienta czy niedostępnej stronie internetowej. W takiej sytuacji niezbędne będzie zdalne udostępnienie konsultantowi/konsultantce przez klienta własnego ekranu lub nawet komputera.

### 3.6.1. Udostępnianie Ekranu

Ponieważ funkcja udostępniania ekranu nie we wszystkich przeglądarkach działa poprawnie, w usłudze „Pomocne Oko” zaleca się korzystanie z bezpłatnej aplikacji Mozilla Firefox. Przeglądarka ta, oprócz poprawnie działającej funkcji udostępniania ekranu, zapewnia również interfejs udostępniania i zarządzania obrazem przyjazny programom odczytu ekranu.

Aby, korzystając z przeglądarki Firefox, użytkownik mógł udostępnić konsultantowi/konsultantce obraz swojego ekranu, powinien on w trakcie rozmowy kliknąć odnośnik „Włącz Udostępnianie Ekranu”. W tym momencie przeglądarka zapyta użytkownika/użytkowniczkę, czy „Udostępnić obraz ekranu witrynie „Pomocne Oko”?”. Jeśli użytkownik/użytkowniczka wyrazi na to zgodę, w kolejnym kroku dokonuje on/ona wyboru pomiędzy dwoma opcjami: „Udostępnij wybrane elementy” oraz „Udostępnij cały ekran”. Po dokonaniu wyboru, przeglądarka poinformuje użytkownika/użytkowniczkę, iż „Obraz ekranu jest udostępniany”. Od tej pory konsultant/konsultantka na swym ekranie może obserwować obraz wyświetlający się na monitorze użytkownika/użytkowniczki. Aby zakończyć udostępnianie, należy kliknąć w przycisk „Wyłącz udostępnianie ekranu”. UWAGA! Aby konsultant mógł śledzić zawartość całego ekranu klienta, przeglądarka Firefox powinna być zmaksymalizowana.

### 3.6.2. Udostępnianie Komputera

W wielu sytuacjach jedyną możliwością rozwiązania problemu, z jakim boryka się użytkownik/użytkowniczka, jest zdalne udostępnienie jego/jej komputera personelowi „Pomocnego oka”, po to aby to właśnie ta osoba, za pomocą myszki i wzroku, pokonała napotkaną barierę w dostępie do informacji cyfrowej.

Najpopularniejszym, najbardziej stabilnym i bezpłatnym dla użytkowników rozwiązaniem jest skorzystanie w tym celu z aplikacji Team Viewer. Jeśli nie została ona dotychczas zainstalowana na komputerze użytkownika/użytkowniczki, powinni oni w trakcie trwania rozmowy z konsultantem/konsultantką kliknąć w odnośnik „Udostępnij komputer”. W tym momencie usługa „Pomocne Oko” poinformuje użytkownika/użytkowniczkę, że konieczne jest uruchomienie programu Team Viewer oraz przesłanie kodu operatorowi. Wraz z przytoczonym komunikatem na ekranie pojawi się link do pobrania samego programu, znajdującego się na stronie: <https://www.teamviewer.com/pl/>. Po pobraniu, instalacji i uruchomieniu aplikacji, klient powinien podać konsultantowi specjalny identyfikator oraz kod, wyświetlany na jego urządzeniu, tym samym udzielając konsultantowi dostępu do własnego komputera. Każdy konsultant na swoim komputerze również powinien posiadać zainstalowaną aplikację Team Viewer oraz być w stanie poinstruować klienta/klientkę, jak wygląda procedura udzielania zdalnego dostępu do komputera. Aby zakończyć zdalne udostępnianie komputera, wystarczy zamknąć aplikację Team Viewer.

### 3.7. Wyposażenie stanowiska konsultanta/konsultantki

Stanowisko pracy konsultanta/konsultantki usługi „Pomocne Oko”, powinno spełniać określone poniżej, minimalne warunki.

Niezbędne jest wyposażenie miejsca pracy w:

- 1) Sprzęt:
  - a) komputer z szerokopasmowym dostępem do Internetu – jednostka stacjonarna z monitorem, klawiaturą i myszką, All In One lub laptop,
  - b) zewnętrzna kamera podłączana do komputera (jeśli komputer nie posiada wbudowanej kamery),
  - c) zestaw słuchawkowy z mikrofonem z możliwością podłączenia do komputera,
  - d) skaner i drukarka lub urządzenie wielofunkcyjne.
- 2) Oprogramowanie:
  - a) przeglądarka internetowa – optymalnie Mozilla Firefox,
  - b) program do obsługi poczty elektronicznej (w przypadku braku możliwości obsługi poczty z poziomu przeglądarki internetowej),
  - c) pakiet biurowy z edytorem tekstu i arkuszem kalkulacyjnym – MS Office lub Libre Office w systemie Windows lub iWork w środowisku macOS,
  - d) oprogramowanie do skanowania (np. dołączane do skanera lub stanowiące część systemu operacyjnego),
  - e) oprogramowanie OCR – optymalnie FineReader lub jego odpowiedniki, w tym produkty niekomercyjne,
  - f) oprogramowanie do odczytu i edycji dokumentów PDF – optymalnie Adobe Acrobat Reader lub jego odpowiedniki, w tym produkty niekomercyjne,
  - g) TeamViewer w wersji niekomercyjnej.

### 3.8. Wsparcie konsultanta/konsultantki

W przypadku występowania jakichkolwiek problemów w działaniu usługi „Pomocne Oko”, jej administrator zapewnia konsultantom/konsultantkom wsparcie techniczne i merytoryczne. Przykładowo, w przypadku wystąpienia kłopotów technicznych z działaniem aplikacji „Pomocne oko” czy sytuacji warunkujących upomnienie, blokadę lub usunięcie użytkownika/użytkowniczki niestosującego/niestosującej się do zapisów Regulaminu, łamiącego zasady współzycia społecznego lub inne, wymienione w pkt. 2.3 „Zasady przyjmowania zleceń”, konsultant/konsultantka może wysłać zgłoszenie zawierające opis problemu i prośbę o jego rozwiązanie do Pomocy technicznej usługi „Pomocne Oko”. Zgłoszenie takie należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomocneoko@firr.org.pl, w jego treści, oprócz opisu samego problemu, należy zawrzeć

również dane kontaktowe do konsultanta/konsultantki (w tym także numer telefonu), tak aby administrator mógł się bezpośrednio skontaktować z osobą zgłaszającą w celu uzyskania dodatkowych informacji oraz szybszego rozwiązania powstałego problemu. Jeśli rozwiązanie zaistniałego problemu nie będzie wymagało bezpośredniego kontaktu z konsultantem/konsultantką, administrator przekaże jedynie pisemną informację o pozytywnym rozwiązaniu sprawy.

Dział wsparcia technicznego usługi „Pomocne Oko” oferuje konsultantom/konsultantkom także pomoc merytoryczną w zakresie sprzętu i oprogramowania specjalistycznego, zarówno komputerowego, jak i mobilnego, używanego przez osoby z dysfunkcją wzroku. Personel działu profesjonalnie doradzi w kwestiach funkcjonowania, konfiguracji, wyboru optymalnych narzędzi i innych zagadnieniach merytorycznych związanych z możliwością kompensacji dysfunkcji wzroku.

Z uwagi na przedmiot wsparcia, konsultanci i konsultantki mogą mieć dostęp do różnych danych, w tym danych osobowych, nawet danych wrażliwych. Dlatego są to osoby rekomendowane przez swoje instytucje, a dodatkowo takie, które składają deklarację poufności wszelkich danych, do których będą mieli dostęp w trakcie realizacji zadań. Przyjęcie takiej procedury pozwala na zabezpieczenie użytkowników i umożliwia im swobodniejsze korzystanie z usługi, z czym wiążą się jednak pewne ograniczenia dla samych użytkowników. Jednak wiążą się z tym pewne ograniczenia dla użytkowników, którzy nie mogą wykorzystywać „Pomocnego Oka” do działań sprzecznych z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, czy przesyłania treści wulgarnych, nieprzyzwoitych, zastraszających, zawierających groźby lub inwektywy. Konsultant/konsultantka ma wówczas prawo do przerwania połączenia, a także do zgłoszenia naruszenia regulaminu do administratora usługi. Należy mieć jednak na uwadze indywidualne sytuacje, gdzie taką naruszającą przepisami informację otrzymał użytkownik/użytkowniczka, a nie zna jej zawartości. Ma on/ona prawo wiedzieć, co zostało do niego skierowane. Konsultant ma wówczas obowiązek przekazać zawartość informacji w sposób maksymalnie obiektywny.

Konsultant nie może podczas realizacji usługi komentować przekazywanych informacji, oceniać lub w inny sposób wyrażać swojej osobistych emocji i poglądów. Obowiązkiem konsultanta jest przekazanie obiektywnej informacji, zawierającej wszystkie elementy mogące wnieść jakąś treść. Nie może pomijać informacji według własnego uznania. To użytkownik może ewentualnie wskazać elementy, które go nie interesują lub wskazać poszczególne informacje, o które prosi.

## **5. Dokumentowanie realizacji usługi**

Jednym z istotnych wyróżników opracowanej usługi jest jej wysoka jakość, gwarantowana poprzez odpowiednie szkolenie dla konsultantów/konsultantek, a także poufność i bezpieczeństwo informacji przekazywanych przez użytkowników/użytkowniczki, do których operatorzy mają dostęp w trakcie realizacji swoich zadań. Model wdrażania usługi „Pomocne Oko”, jak opisano wcześniej, obejmuje szereg wytycznych warunkujących prawidłowe jego wdrożenie. Wśród nich te, które wymagają dopełnienia odpowiednich warunków formalnych, regulowanych przepisami prawa lub potrzebą zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa usługi.

Należą do nich poniższe etapy:

- 1) Podmiot decydujący się na wdrożenie usługi w ramach swoich struktur zobowiązany jest podpisać pisemną deklarację zawierającą:
  - a) informację, że podmiot jest zdecydowany podjąć się realizacji usługi „Pomocne Oko”, opartej na narzędziu informatycznym, opracowanej w ramach projektu „Pomocne oko”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej IV. Innowacje Społeczne i Współpraca Międzynarodowa, Działania 4.3 Współpraca ponadnarodowa, przeznaczonej do zgłaszania i rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnościami w dostępie do informacji i interfejsów cyfrowych,
  - b) gwarancję dopełnienia obowiązku podpisania formalnego dokumentu, przydzielającego zadania związane z realizacją usługi, oraz złożenia odpowiednich oświadczeń ze strony wyznaczonego przez siebie personelu,
  - c) deklarację każdorazowego przekazywania administratorowi danych personelu wskazanego przez podmiot podpisujący dokument, w celu zatwierdzenia jego rejestracji w systemie.

W związku z powyższym oraz obowiązującymi przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa danych osobowych, konieczne jest także podpisanie między administratorem usługi „Pomocne Oko” a podmiotem wdrażającym umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Treści proponowanych dokumentów – umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz stosownych oświadczeń, stanowią załączniki do niniejszej publikacji.

- 2) Przeszkolenie osób mających pełnić funkcję konsultanta/konsultantki usługi „Pomocne Oko”.

Każda osoba mająca pełnić funkcję konsultanta/konsultantki musi przejść obowiązkowe przeszkolenie z podstawowych zasad i sposobów realizacji usługi „Pomocne Oko”.

Szkolenie w zależności od bieżących możliwości podmiotów zaangażowanych może przyjąć formę warsztatu stacjonarnego, do którego materiały dostępne w kursie e-learningowym na stronie [www.firr.org.pl](http://www.firr.org.pl), stanowią materiał uzupełniający. Możliwe jest także skorzystanie ze szkolenia wyłącznie w formie e-learningowej. Kurs e-learningowy zawiera wszystkie elementy konieczne do właściwego przygotowania się do prowadzenia tej usługi. Szczegóły dotyczące zakresu i możliwych form szkolenia znajdują się w punkcie 2.2. niniejszej publikacji.

- 3) Podpisanie przez podmiot odpowiednich dokumentów z osobą mającą pełnić funkcję konsultanta/konsultantki, w zależności od formy współpracy. W przypadku osób będących pracownikami lub współpracownikami podmiotu, jeśli realizacja usługi „Pomocne Oko” nie mieści się w ramach dotychczas posiadanego zakresu zadań, można podpisać dodatkowo, odpowiednio do formy zatrudnienia, oddelegowanie lub skierowanie do realizacji zadań związanych z wdrażaniem usługi lub właściwą umowę o realizacji tych zadań. W przypadku wolontariuszy konieczna jest umowa o wolontariacie. W każdym przypadku konsultant/konsultantka musi podpisać oświadczenie zawierające wyrażenie zgody na wykorzystywanie

jego/jej danych osobowych do celów właściwej realizacji i kontroli usługi oraz bezwzględnie deklarację zachowania poufności w odniesieniu do informacji i danych będących przedmiotem realizacji usługi. W procesie wdrażania usługi „Pomocne Oko” obie strony, zarówno konsultanci/konsultantki, jak i użytkownicy/użytkowniczki, zobowiązują się do przestrzegania zasad ujętych w regulaminach i umowach. Każda osoba chcąca skorzystać z usługi będzie musiała zaakceptować jej regulamin, co jest warunkiem niezbędnym do rejestracji w narzędziu. Regulaminy obowiązujące przy korzystaniu z usługi w formie przeglądarkowej oraz usługi w formie mobilnej stanowią załączniki do niniejszej publikacji. W załączniku znajduje się także treść polityki prywatności wdrażanej przez administratora usługi.

Usługa „Pomocne Oko” to innowacyjna i nowoczesna usługa społeczna, która ma nie tylko oferować osobom z niepełnosprawnościami wsparcie w oparciu o rozwiązanie informatyczne, ale także być wdrażana w sposób najbardziej efektywny dla podmiotu wdrażającego. Oznacza to m.in. zminimalizowanie zbędnych obciążeń wynikających z niepotrzebnego tworzenia dokumentacji prowadzenia świadczeń przy jednoczesnym zagwarantowaniu bezpieczeństwa użytkownikom. Dlatego narzędzie informatyczne „Pomocne Oko” zawiera już w sobie funkcję automatycznej rejestracji historii wszystkich połączeń między konsultantem i użytkownikiem. Historia ta obejmuje nie tylko loginy obu stron, ale także rejestruje sposób połączenia (głosowy, audio-video, tekstowy), a także informacje o ewentualnych dodatkowych działaniach, jak przesyłanie plików (w tym ich nazwę). Rejestr ten nie obejmuje w żadnym wypadku danych będących przedmiotem usługi, system nie przechowuje plików przesyłanych między konsultantem i użytkownikiem, nie rejestruje również adresów stron czy innych danych dotyczących realizowanych zadań. Konsultant zobowiązany jest do skutecznego usuwania ze swojego komputera wszelkich danych dot. realizowanego zadania po jego zakończeniu.

## 6. Wsparcie indywidualne

„Pomocne Oko” to usługa społeczna oferująca wsparcie osobom z niepełnosprawnościami, głównie niepełnosprawnościami wzroku, oparta na narzędziu informatycznym, a także zaangażowaniu podmiotów realizujących różnorodne zadania społeczne. „Pomocne Oko” oferuje wsparcie w dostępie do informacji, głównie cyfrowej – niedostępnych elementów stron internetowych, graficznych prezentacji informacji, dokumentów niedostępnych dla programów odczytu ekranu itd. Może jednak być także pomocna w dostępie do informacji przedstawionej w tradycyjnej formie – na tablicach informacyjnych, rozkładach jazdy, pisanych ręcznie notatkach, informacji obejmującej kolory, odczytanie etykiet i wiele innych.

Wszystkie powyższe ograniczenia utrudniają funkcjonowanie osób z dysfunkcją wzroku, zarówno w życiu codziennym, jak i zawodowym. Jest to szczególnie istotne we współcześnie funkcjonującym społeczeństwie informacyjnym. Powszechnie wiadomo, że w każdej dziedzinie życia kluczowe znaczenie ma możliwość uzyskania informacji. A ta informacja bardzo często oparta jest na formie wizualnej, graficznej. Nie od dziś mamy do czynienia z obrazkowymi instrukcjami – począwszy od instrukcji obsługi różnych urządzeń, a na metkach ubrań, zawierających sposób postępowania przy praniu czy prasowaniu danej tkaniny, skończywszy. Przykłady można mnożyć, jednak ich wspólną cechą jest to, że brak dostępu do przekazu, który mają prezentować, utrudnia lub uniemożliwia samodzielne funkcjonowanie osób z dysfunkcją wzroku.

W świetle coraz intensywniej propagowanej idei niezależnego życia osób z niepełnosprawnościami ma to istotne znaczenie. Podstawą niezależnego życia jest stworzenie tym osobom takich warunków życia oraz zapewnienie takiego wsparcia, które pozwoli zniwelować bariery wynikające z rodzaju i poziomu dysfunkcji, a także będzie wspierać potencjał każdej osoby. Jednocześnie zwraca się uwagę na racjonalność tworzonych udogodnień i usług.

Wdrożenie usługi „Pomocne Oko” wpisuje się w powyższe trendy. Daje ona możliwość wspierania osób z niepełnosprawnościami wzroku w sposób indywidualny, dopasowany do bardzo konkretnej potrzeby danej osoby. Jednocześnie zapewnia jej wysoką efektywność i racjonalność ekonomiczną. Włączenie zadań konsultanta/konsultantki „Pomocnego Oka” w inne działania realizowane w ramach pracy podmiotu wdrażającego usługę daje możliwość bardzo efektywnego wykorzystywania posiadanych zasobów kadrowych. Konsultanci/konsultantki mogą realizować inne przypadające im obowiązki, będąc jednocześnie w gotowości do realizacji wsparcia. Nie marnują czasu, oczekując na użytkownika, nie muszą także tracić go na dojazd do osoby potrzebującej wsparcia. Sposób realizacji usługi pozwala także na oferowanie wsparcia w chwili, gdy jest ono potrzebne, bez konieczności wcześniejszego zapisywania się, umawiania na spotkanie. Potrzeby, na które odpowiada usługa „Pomocne Oko”, są często nieprzewidywalne i wynikają z bieżących aktywności osoby z dysfunkcją wzroku. Uzyskanie, często bardzo drobnej i krótkotrwałej pomocy, warunkuje niejednokrotnie realizację innych, o wiele istotniejszych zadań. Pozwala na realizację zamierzonych celów. Takie wsparcie umożliwia zwiększenie samodzielności i niezależności osób niewidomych i słabowidzących w każdej dziedzinie życia, a co za tym idzie zwiększa ich aktywność, efektywność i włączenie w życie społeczno-ekonomiczne.

Usługa „Pomocne Oko” może być bardzo przydatna i skuteczna w wielu sytuacjach życiowych, ale oczywiście ma także swoje ograniczenia. Nie zastąpi bowiem asystenta/przewodnika. Może wprawdzie pomóc w uzyskaniu pewnych informacji przydatnych do samodzielnego poruszania się – np. odczytanie rozkładu jazdy, nazwy lub numeru ulicy, tabliczki z nazwą instytucji itd. – nie zastąpi jednak w pewnych sytuacjach przewodnika. Może natomiast wpłynąć na ograniczenie potrzeby wykorzystywania asystenta do wspierania czynności, do których nie jest konieczny, a co za tym idzie, do bardziej racjonalnego korzystania z jego potencjału.

Bieżącym ograniczeniem usługi jest także ograniczenie czasowe jej funkcjonowania. Model wdrożenia „Pomocnego Oka” jako wsparcia powiązanego z innymi codziennymi formami działania danego podmiotu, ma wiele zalet, ale wiąże się także z określonymi godzinami pracy konsultantów. Zwykle instytucje czy organizacje działają w, z góry zaplanowanych, widełkach czasowych, nieprzekraczających godziny 17.00. W miarę jednak rozszerzania wdrażania naszej usługi przez inne podmioty, zwiększyć się może nie tylko jednoczesna dostępność konsultantów, co wpłynie na skrócenie czasu oczekiwania na połączenie, ale także zakres godzinowy ich dostępności, z racji różnorodności działalności zaangażowanych podmiotów.

Poza ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, pomoc oferowana przez naszą usługę może też być ograniczona przez niewystarczające zasoby techniczne po stronie użytkownika/użytkowniczki czy konsultanta/konsultantki. Mogą zdarzyć się sytuacje, w których nie będzie możliwe wsparcie bez udostępnienia ekranu lub nawet komputera użytkownika/użytkowniczki, a jednocześnie nie będzie takiej możliwości. Jednak przy spełnieniu podstawowych wymagań technicznych, takie sytuacje będą należały raczej do wyjątków. Przygotowane narzędzie zostało

zaprojektowane w taki sposób, by maksymalnie wpasować się w różne środowiska i systemy operacyjne. Komunikacja opiera się na wielu kanałach, co pozwala na skorzystanie z niej praktycznie przez każdego użytkownika, bez względu na posiadane wyposażenie i umiejętności cyfrowe. Nawet osoba o podstawowych kompetencjach cyfrowych nie powinna mieć problemu ze skorzystaniem z „Pomocnego Oka”.

Jedno z założeń usługi „Pomocne Oko” to także minimalizowanie formalności. Usługa jest bezpłatna dla użytkowników. Aby z niej skorzystać, nie trzeba przedstawiać żadnych dokumentów potwierdzających niepełnosprawność, gdyż oferowane wsparcie i tak nie miałyby istotnej przydatności dla osób nieposiadających problemów wzrokowych. Dzięki temu zaś, rejestracja konta i rozpoczęcie korzystania z oferowanego przez „Pomocne Oko” wsparcia jest proste i szybkie.

## 7. Finansowanie świadczenia usług

Na regularne koszty świadczenia usługi „Pomocne Oko” składają się 2 elementy:

- 1) Koszt pracy konsultanta/konsultantki – w zależności od jednostki realizującej usługę może to być: koszt wynagrodzenia personelu zatrudnionego przez podmiot na podstawie umowy o pracę, wykonawcy realizującego zadania w oparciu o umowę cywilnoprawną lub koszty związane z zaangażowaniem wolontariusza.
- 2) Koszty utrzymania narzędzia informatycznego „Pomocne Oko” ponoszone przez administratora usługi (Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego), w tym:
  - a) Abonament usługi OpenTok – na której opiera się funkcjonowanie aplikacji w warstwie audio i wideo i dzięki której zestawiane są i realizowane wszelkiego rodzaju połączenia między konsultantami a użytkownikami. Miesięczny koszt na chwilę wydania niniejszej publikacji to 9,99 USD.
  - b) Koszt utrzymania serwera, na którym posadowiona jest aplikacja, przechowywane są wszelkie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania wersji webowej i wersji mobilnych „Pomocnego Oka” pliki. Miesięczny koszt na dzień wydania publikacji to 7 USD.

Sama aplikacja „Pomocne Oko” została opracowana w ramach projektu współfinansowanego ze środków unijnych i korzystanie z niej nie generuje żadnych dodatkowych kosztów poza wymienionymi powyżej. Możliwość wdrażania tej usługi przez różne podmioty nie wiąże się z żadnymi opłatami licencyjnymi.

Reasumując, wdrożenie usługi „Pomocne Oko” jako jednej z form wsparcia możliwego do realizacji niemal przez każdy podmiot, w szczególności organizacje pozarządowe działające na rzecz osób z dysfunkcjami wzroku, wymaga przede wszystkim znalezienia sposobów pokrywania kosztów osobowych. Możliwe jest prowadzenie usługi w oparciu o dwie podstawowe formy pracy:

- 1) Opieranie wsparcia oferowanego w ramach usługi „Pomocne Oko” na pracy wolontariuszy. Ten sposób zabezpieczenia zasobów kadrowych wymaga zaangażowania się

przedstawiciela organizacji lub instytucji, który będzie koordynował pracę wolontariuszy. Problemem może tu być nie tylko zagwarantowanie ciągłości oferowanego wsparcia, ale także możliwość rekomendowania sprawdzonej grupy wolontariuszy, którzy będą jednocześnie gwarantować poufność i bezpieczeństwo danych użytkowników.

- 2) Przydzielenie zadań związanych z realizacją usługi osobom zatrudnionym w podmiocie wdrażającym usługę. W tym przypadku, bez względu na zakres czasowy oferowanego wsparcia, zwykle konieczne będzie dofinansowanie pracy osoby pełniącej funkcję konsultanta/konsultantki, gdyż w miarę zwiększania zainteresowania tym rodzajem wsparcia ze strony osób z dysfunkcją wzroku, może nie być możliwe połączenie świadczenia usługi z innymi obowiązkami zawodowymi. Z reguły wykorzystanie czasu pracy osób zatrudnionych w różnych podmiotach, a szczególnie w organizacjach pozarządowych, jest maksymalne, niejednokrotnie nie jest więc możliwe dodanie kolejnego zadania do bieżących zadań pracowników.

Poniżej wskazujemy przykłady możliwych źródeł finansowania usługi „Pomocne Oko”:

- 1) Środki pozyskiwane w ramach konkursów na wspieranie realizacji zadań publicznych na podstawie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2018 r. poz. 450). Konkursy ogłaszane na poziomie lokalnym obejmują m.in. zadania dotyczące rehabilitacji społecznej i zawodowej osób z niepełnosprawnościami i kierowane są do podmiotów wskazanych przez ww. ustawę, w tym do organizacji pozarządowych.
- 2) Tzw. małe granty, o które można wnioskować do samorządów poza ogłaszanymi konkursami dotacyjnymi. Czas trwania projektów realizowanych w tym trybie jest zwykle bardzo krótki (do ok. 90 dni), ale pozwala na wstępne wdrożenie usługi.
- 3) Budżet obywatelski funkcjonujących w wielu samorządach lokalnych.
- 4) Inne dotacje oferowane lokalnie w ramach środków samorządów wojewódzkich, powiatowych i gminnych.
- 5) Zadania zlecone przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na podstawie art. 36 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2016r., poz.2046, z późn.zm.).
- 6) Środki podmiotów prywatnych – fundacje działające przy dużych firmach komercyjnych oferują różnorodne dotacje przeznaczone m.in. na cele związane z wsparciem osób z niepełnosprawnościami.
- 7) Środki Funduszu Inicjatyw Obywatelskich.
- 8) Granty instytucjonalne.
- 9) Środki własne organizacji/instytucji.

We wdrażanie usługi mogą zaangażować się również instytucje publiczne, mające w swoich zadaniach wspieranie osób z niepełnosprawnościami, np. Ośrodki Pomocy Społecznej czy Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie.



## 8. Bibliografia i źródła dodatkowe

- 1) Informacja o zawodzie – Pracownik call center, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Tarnowie, Tarnów 2013.
- 2) Regulamin i polityka prywatności serwisu internetowego [www.mamaklub.pl](http://www.mamaklub.pl) (2018), [https://mamaklub.pl/MAMAKLUB\\_REGULAMIN\\_I\\_POLITYKA\\_PRYWATNOSCI.pdf](https://mamaklub.pl/MAMAKLUB_REGULAMIN_I_POLITYKA_PRYWATNOSCI.pdf) (dostęp: 03.06.2018).
- 3) The Digital Competence Framework for Citizens (2017), <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use> (dostęp: 03.06.2018).
- 4) [http://www.poradnikzdrowie.pl/zdrowie/oczy/choroby-oczu-objawy-przyczyny-i-leczenie\\_34387.html](http://www.poradnikzdrowie.pl/zdrowie/oczy/choroby-oczu-objawy-przyczyny-i-leczenie_34387.html) (dostęp 03.06.2018).
- 5) [http://tyfloswiat.pl/skuteczne\\_skanowanie](http://tyfloswiat.pl/skuteczne_skanowanie) (dostęp 03.06.2018).
- 6) Aneta Pierzchała-Tolak, Dostępność informacji elektronicznej, Podręcznik dla szkoleniowców, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2012.
- 7) Grzegorz Kozłowski et al., E-podręcznik dostępny dla wszystkich, Poradnik dla twórców elektronicznych materiałów edukacyjnych, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2013.

## Załączniki:

### Załącznik 1.

#### **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych odbiorców usługi „Pomocne oko”**

zawarta w dniu ..... w Krakowie pomiędzy:

Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie, 31-261 Kraków, ul. Wybickiego 3a, NIP 677-222-15-66, REGON 356746471, zwanym dalej „Powierzającym”, reprezentowanym przez

..... – Prezesa Zarządu Fundacji

a

....., zwanym również „Przetwarzającym”  
reprezentowanym przez:

- ..... - .....

zwanymi łącznie „Stronami”

Stosownie do przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, mając na celu wykonanie postanowień art. 28 w/w rozporządzenia, strony zawierają umowę o treści następującej:

#### § 1

Dla potrzeb niniejszej Umowy, o ile z treści i celu umowy nie wynika inaczej, przyjmuje się następujące znaczenia dla poniżej wymienionych sformułowań:

- 1) „Umowa” – niniejsza umowa;
- 2) „Rozporządzenie” – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- 3) „Ustawa” – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 4) „Dane osobowe” – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 Rozporządzenia;
- 5) „Zbiór danych” – zbiór danych osobowych powierzony do przetwarzania.

## § 2

1. Powierzający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych ze zbioru: „Dane osobowe odbiorców usługi „Pomocne oko””, a Przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe w sposób nie naruszający postanowień zawartych w Umowie, Rozporządzeniu, Ustawie oraz w innych przepisach prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
2. Zakres danych osobowych powierzonych Przetwarzającemu do przetwarzania został wskazany w załączniku nr 1 do Umowy.
3. Kategorie osób, których dane zostają powierzone Przetwarzającemu: odbiorcy usługi „Pomocne oko”.
4. Przetwarzający będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie w związku z realizacją i ewaluacją usługi „Pomocne oko”.
5. Przetwarzanie przez Przetwarzającego danych osobowych w zakresie oraz celach innych niż wskazane powyżej nie jest objęte upoważnieniem udzielanym w treści Umowy.
6. Dane osobowe będą przekazywane Przetwarzającemu nieodpłatnie przez Powierzającego.
7. Powierzający przetwarza dane osobowe znajdujące się w zbiorze na podstawie zgody wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą, uzyskanej podczas rejestracji konta użytkownika usługi.
8. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach zbioru „Dane osobowe odbiorców usługi „Pomocne oko”” jest Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie (kod pocztowy: 31-261), ul. Wybickiego 3a.

## § 3

1. Przetwarzający oświadcza, że przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia, zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych.
2. Przetwarzający jest zobowiązany do podjęcia wszelkich kroków służących zachowaniu w poufności powierzonych do przetwarzania danych osobowych przez osoby współpracujące lub pracujące dla Przetwarzającego, mające dostęp do powierzonych danych osobowych, zarówno w trakcie trwania stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego, jak i po jego ustaniu.
3. Przetwarzający zobowiązuje się nie udostępniać otrzymanych danych osobowych osobom trzecim.
4. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Powierzającemu poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia.

5. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Powierzającemu w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia.
6. Przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie Rozporządzenia lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
7. Przetwarzający zobowiązuje się, że podczas realizacji Umowy będzie ściśle współpracował z Powierzającym w zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych, w szczególności zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Powierzającego o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych przez Przetwarzającego, w tym w szczególności o stwierdzeniu próby lub faktu naruszenia poufności powierzonych danych osobowych.
8. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – ich przedstawiciele współpracują z Urzędem Ochrony Danych Osobowych w ramach wykonywania przez niego swoich zadań.
9. Przetwarzający oświadcza, że wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (wyłącznie w przypadku, gdy zostaje spełniona którakolwiek przesłanka, o której mowa w art. 37 ust. 1 Rozporządzenia).
10. Przetwarzający, w przypadku wygaśnięcia Umowy ma obowiązek niezwłocznego, (nie później niż w terminie do 7 dni) zwrotu lub usunięcia wszystkich danych osobowych, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym również usunięcia danych osobowych z wszelkich nośników elektronicznych oraz podjęcia stosownych działań w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie Umowy.
11. Wykonanie czynności, o których mowa w ust. 10, Przetwarzający jest zobowiązany potwierdzić na piśmie i niezwłocznie doręczyć stosowny protokół Powierzającemu.

#### § 4

1. Do przetwarzania powierzonych danych osobowych mogą być dopuszczone jedynie osoby posiadające imienne upoważnienie do przetwarzania tych danych.
2. Powierzający umocowuje Przetwarzającego do wydawania osobom, o których mowa w ust. 1, imiennych upoważnień do przetwarzania danych osobowych. Wzór upoważnienia do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych zostały określone odpowiednio w załączniku nr 2 i 3 do Umowy.
3. Upoważnienie wygasa z chwilą:
  - 1) jego odwołania,lub
  - 2) rozwiązania lub wygaśnięcia stosunku łączącego osobę upoważnioną z Przetwarzającym,

lub

- 3) zakończeniem realizacji usługi „Pomocne oko” przez Przetwarzającego.
4. Upoważnienia przechowuje Przetwarzający w swojej siedzibie.
5. Przetwarzający prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem umowy.

#### § 5

1. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – przedstawiciel Przetwarzającego prowadzą rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Powierzającego, o którym mowa art. 30 ust. 2 Rozporządzenia.
2. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – przedstawiciel Przetwarzającego udostępniają rejestr na żądanie Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Obowiązki, o których mowa w niniejszym paragrafie nie mają zastosowania do przedsiębiorcy lub podmiotu zatrudniającego mniej niż 250 osób, chyba że:
  - 1) przetwarzanie, którego dokonują, może powodować ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą,
  - 2) przetwarzanie nie ma charakteru sporadycznego,
  - 3) przetwarzanie obejmuje szczególne kategorie danych osobowych, o których mowa w art. 9 ust. 1 Rozporządzenia, lub dane osobowe dotyczące wyroków skazujących i naruszeń prawa, o czym mowa w art. 10 Rozporządzenia.

#### § 6

Przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego o:

- 1) wszelkich przypadkach naruszenia ochrony danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu;
- 2) każdym przypadku naruszenia obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych przez niego lub osoby, o których mowa w § 4 ust. 1, w tym również osoby nieposiadające upoważnienia;
- 3) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przed Urzędem Ochrony Danych Osobowych, innymi urzędami państwowymi, policją, prokuraturą lub przed sądem.

#### § 7

1. Powierzający umocowuje Przetwarzającego do dalszego powierzania przekazanych danych osobowych, w imieniu i na rzecz Powierzającego podmiotom wykonującym zadania związane z realizacją umowy, o której mowa w § 2 ust. 4.
2. Powierzenie przetwarzania, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzyskania uprzednio pisemnej zgody Powierzającego oraz odbywa się na podstawie odrębnych umów zawieranych

na piśmie, z zastrzeżeniem, że umowy te będą zawierały postanowienia określające warunki przetwarzania danych osobowych nie gorsze niż określone w Umowie.

3. Zakres danych osobowych powierzanych do przetwarzania przez Przetwarzającego podmiotom, o których mowa w ust. 1, powinien być każdorazowo dostosowany przez Przetwarzającego do celu ich powierzenia, przy czym zakres nie może być szerszy niż określony w § 2 ust. 2.
4. Przetwarzający przekazuje Powierzającemu, na każde jego żądanie, kopie umów powierzenia, o których mowa w ust. 2.
5. Na innym podmiocie przetwarzającym, któremu Przetwarzający powierzył przetwarzanie danych osobowych spoczywają te same obowiązki ochrony danych jak na Przetwarzającym, w szczególności w zakresie zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom Rozporządzenia.
6. Jeżeli inny podmiot przetwarzający, któremu Przetwarzający powierzył przetwarzanie danych osobowych nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Powierzającego za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Przetwarzającym.
7. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Powierzającego, chyba, że obowiązek taki nakłada na Przetwarzającego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Przetwarzający informuje Powierzającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny

## § 8

1. Przetwarzający udostępnia Przetwarzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwia przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji.
2. Zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia audytu zostanie doręczone Przetwarzającemu na co najmniej 2 dni robocze przed rozpoczęciem audytu.
3. W przypadku powzięcia przez Powierzającego wiadomości o rażącym naruszeniu przez Przetwarzającego zobowiązań wynikających z Rozporządzenia, Ustawy lub z Umowy, Przetwarzający umożliwi Powierzającemu lub instytucjom go kontrolującym dokonanie niezapowiedzianego audytu w celu, o którym mowa w ust. 1.
4. Przetwarzający jest zobowiązany do zastosowania się, na własny koszt i w wyznaczonym terminie, do zaleceń dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania, sporządzonych w wyniku przeprowadzonego audytu.

## § 9

1. Przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie powierzonych danych osobowych osobom nieupoważnionym lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową, przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności z przepisami Rozporządzenia.
2. W przypadku naruszenia przepisów prawa lub Umowy z przyczyn leżących po stronie Przetwarzającego, w następstwie, czego Powierzający zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zostanie ukarany karą grzywny lub karą administracyjną, o której mowa w art. 83 Rozporządzenia, Przetwarzający zobowiązuje się pokryć poniesione z tego tytułu straty i koszty.

## § 10

Umowę zawiera się na czas określony, tj. od dnia ..... do dnia .....r./  
na czas nieokreślony.

## § 11

Powierzający ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Przetwarzający:

- 1) wykorzysta dane osobowe w sposób niezgodny z Umową, przepisami Rozporządzenia lub Ustawy,
- 2) nie zaprzestanie niewłaściwego przetwarzania danych osobowych,
- 3) zawiadomi o swojej niezdolności do dalszego wykonywania Umowy, a w szczególności o niespełnianiu warunków, o których mowa w § 3.

## § 12

1. W sytuacjach nadzwyczajnych, nieprzewidzianych w Umowie, Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych mając na uwadze ochronę danych osobowych oraz interes Powierzającego.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają odpowiednio przepisy Rozporządzenia, Ustawy, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych.

## § 13

1. Spory mogące wyniknąć w trakcie wykonywania umowy strony podają rozstrzygnięciu sądu właściwego dla siedziby Powierzającego.
2. Przed wystąpieniem na drogę sądową Strony ustalają obligatoryjny tryb postępowania polubownego, polegający w szczególności na konieczności sprecyzowania zarzutów wobec drugiej Strony na piśmie. Druga Strona ma obowiązek udzielenia pisemnej odpowiedzi na pisemne zarzuty Strony. Brak odpowiedzi, w terminie 14 dni lub odmowa udzielenia odpowiedzi daje podstawę do wystąpienia na drogę sądową.

§ 14

Wszelkie zmiany do Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 15

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym, dla każdej ze Stron.

§ 16

Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i obowiązuje od dnia .....

Przetwarzający

Powierzający



Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania

Dane uczestników indywidualnych

L.p.	Nazwa
1.	Imię
2.	Telefon kontaktowy
3.	Adres e-mail

**UPOWAŻNIENIE NR .....**

**DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ODBIORCÓW USŁUGI „POMOCNE OKO”**

Z dniem ..... r., na podstawie art. 29 w związku z art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, upoważniam

p. ....

do przetwarzania danych osobowych w zbiorze „Dane osobowe odbiorców usługi „Pomocne oko”.

Upoważnienie obowiązuje do dnia odwołania. Upoważnienie wygasa z chwilą ustania Pana/Pani stosunku prawnego z ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie):

.....

(Podpis i pieczęć osoby upoważnionej  
do wydawania i odwoływania upoważnień)

Upoważnienie otrzymałem/am

....., dnia .....

(miejsce, data, podpis)

- Oświadczam, że zapoznałem/am się z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, a także z obowiązującą w ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie) Polityką Ochrony Danych ;

- Zobowiązuję się do:
  - przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych określonych w w/w dokumentach;
  - zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych, z którymi zapoznałem/am się oraz sposobów ich zabezpieczania, zarówno w okresie trwania umowy jak również po ustaniu stosunku prawnego łączącego mnie z ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie);
  - pracowania jedynie z dokumentami niezbędnymi do wykonania obowiązków związanych z realizacją usługi „Pomocne oko”;
  - przechowywania dokumentów w czasie nie dłuższym niż czas niezbędny do zrealizowania zadań, do których wykonania dokumenty są przeznaczone;
  - nietworzenia kopii dokumentów innych, niż niezbędne do realizacji usługi „Pomocne oko”;
  - zabezpieczenia dokumentów przed dostępem osób nieupoważnionych, nieautoryzowaną zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
  - przetwarzania danych osobowych z należytą starannością oraz zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych

....., dnia .....

(miejsowość, data, podpis)

**ODWOŁANIE UPOWAŻNIENIE NR .....**  
**DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ODBIORCÓW USŁUGI „POMOCNE OKO”**

Z dniem .....r., na podstawie art. 29 w związku z art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, odwołuję upoważnienie Pana /Pani\* ..... nr ..... do przetwarzania danych osobowych wydane w dniu .....

.....  
(Podpis i pieczęć osoby upoważnionej  
do wydawania i odwoływania upoważnień)

.....  
(miejsowość, data)

## Załącznik 2.

### Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko”

zawarta w dniu ..... w Krakowie pomiędzy:

....., zwanym dalej „Powierzającym”,  
reprezentowanym przez

..... – .....

a

Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie, 31-261 Kraków, ul. Wybickiego 3a,  
NIP 677-222-15-66, REGON 356746471, zwaną również „Przetwarzającym” reprezentowanym przez:

- ..... – .....

zwanymi łącznie „Stronami”.

Stosownie do przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, mając na celu wykonanie postanowień art. 28 w/w rozporządzenia, strony zawierają umowę o treści następującej:

#### § 1

Dla potrzeb niniejszej Umowy, o ile z treści i celu umowy nie wynika inaczej, przyjmuje się następujące znaczenia dla poniżej wymienionych sformułowań:

- 1) „Umowa” – niniejsza umowa;
- 2) „Rozporządzenie” – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;

- 3) „Ustawa” – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 4) „Dane osobowe” – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 Rozporządzenia;
- 5) „Zbiór danych” – zbiór danych osobowych powierzony do przetwarzania.

## § 2

1. Powierzający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych ze zbioru: „Dane osobowe konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko”, a Przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe w sposób nie naruszający postanowień zawartych w Umowie, Rozporządzeniu, Ustawie oraz w innych przepisach prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
2. Zakres danych osobowych powierzonych Przetwarzającemu do przetwarzania został wskazany w załączniku nr 1 do Umowy.
3. Kategorie osób, których dane zostają powierzone Przetwarzającemu: konsultanci/konsultantki usługi „Pomocne oko”.
4. Przetwarzający będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie w związku z realizacją i ewaluacją usługi „Pomocne oko”.
5. Przetwarzanie przez Przetwarzającego danych osobowych w zakresie oraz celach innych niż wskazane powyżej nie jest objęte upoważnieniem udzielanym w treści Umowy.
6. Dane osobowe będą przekazywane Przetwarzającemu nieodpłatnie przez Powierzającego.
7. Powierzający przetwarza dane osobowe znajdujące się w zbiorze na podstawie zgody wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą.
8. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach zbioru „Dane osobowe konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko” jest ..... z siedzibą w ..... (kod pocztowy: .....), ul. ....

## § 3

1. Przetwarzający oświadcza, że przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia, zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych.
2. Przetwarzający jest zobowiązany do podjęcia wszelkich kroków służących zachowaniu w poufności powierzonych do przetwarzania danych osobowych przez osoby współpracujące lub pracujące dla Przetwarzającego, mające dostęp do powierzonych danych osobowych, zarówno w trakcie trwania stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego, jak i po jego ustaniu.
3. Przetwarzający zobowiązuje się nie udostępniać otrzymanych danych osobowych osobom trzecim.

4. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Powierzającemu poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia.
5. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Powierzającemu w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia.
6. Przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie Rozporządzenia lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
7. Przetwarzający zobowiązuje się, że podczas realizacji Umowy będzie ściśle współpracował z Powierzającym w zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych, w szczególności zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Powierzającego o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych przez Przetwarzającego, w tym w szczególności o stwierdzeniu próby lub faktu naruszenia poufności powierzonych danych osobowych.
8. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – ich przedstawiciele współpracują z Urzędem Ochrony Danych Osobowych w ramach wykonywania przez niego swoich zadań.
9. Przetwarzający oświadcza, że wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (wyłącznie w przypadku, gdy zostaje spełniona którakolwiek przesłanka, o której mowa w art. 37 ust. 1 Rozporządzenia).
10. Przetwarzający, w przypadku wygaśnięcia Umowy ma obowiązek niezwłocznego, (nie później niż w terminie do 7 dni) zwrotu lub usunięcia wszystkich danych osobowych, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym również usunięcia danych osobowych z wszelkich nośników elektronicznych oraz podjęcia stosownych działań w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie Umowy.
11. Wykonanie czynności, o których mowa w ust. 10, Przetwarzający jest zobowiązany potwierdzić na piśmie i niezwłocznie doręczyć stosowny protokół Powierzającemu.

#### § 4

1. Do przetwarzania powierzonych danych osobowych mogą być dopuszczone jedynie osoby posiadające imienne upoważnienie do przetwarzania tych danych.
2. Powierzający umocowuje Przetwarzającego do wydawania osobom, o których mowa w ust. 1, imiennych upoważnień do przetwarzania danych osobowych. Wzór upoważnienia do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych zostały określone odpowiednio w załączniku nr 2 i 3 do Umowy.

3. Upoważnienie wygasa z chwilą:
  - 1) jego odwołania,  
lub
  - 2) rozwiązania lub wygaśnięcia stosunku łączącego osobę upoważnioną z Przetwarzającym,  
lub
  - 3) zakończeniem realizacji usługi „Pomocne oko” przez Przetwarzającego.
4. Upoważnienia przechowuje Przetwarzający w swojej siedzibie.
5. Przetwarzający prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem umowy.

#### § 5

1. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – przedstawiciel Przetwarzającego prowadzą rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Powierzającego, o którym mowa art. 30 ust. 2 Rozporządzenia.
2. Przetwarzający oraz – gdy ma to zastosowanie – przedstawiciel Przetwarzającego udostępniają rejestr na żądanie Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
3. Obowiązki, o których mowa w niniejszym paragrafie nie mają zastosowania do przedsiębiorcy lub podmiotu zatrudniającego mniej niż 250 osób, chyba że:
  - 1) przetwarzanie, którego dokonują, może powodować ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą,
  - 2) przetwarzanie nie ma charakteru sporadycznego,
  - 3) przetwarzanie obejmuje szczególne kategorie danych osobowych, o których mowa w art. 9 ust. 1 Rozporządzenia, lub dane osobowe dotyczące wyroków skazujących i naruszeń prawa, o czym mowa w art. 10 Rozporządzenia.

#### § 6

Przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego o:

- 1) wszelkich przypadkach naruszenia ochrony danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu;
- 2) każdym przypadku naruszenia obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych przez niego lub osoby, o których mowa w § 4 ust. 1, w tym również osoby nieposiadające upoważnienia;
- 3) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przed Urzędem Ochrony Danych Osobowych, innymi urzędami państwowymi, policją, prokuraturą lub przed sądem.



## § 7

1. Powierzający umocowuje Przetwarzającego do dalszego powierzenia przekazanych danych osobowych, w imieniu i na rzecz Powierzającego podmiotom wykonującym zadania związane z realizacją umowy, o której mowa w § 2 ust. 4.
2. Powierzenie przetwarzania, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzyskania uprzednio pisemnej zgody Powierzającego oraz odbywa się na podstawie odrębnych umów zawieranych na piśmie, z zastrzeżeniem, że umowy te będą zawierały postanowienia określające warunki przetwarzania danych osobowych nie gorsze niż określone w Umowie.
3. Zakres danych osobowych powierzanych do przetwarzania przez Przetwarzającego podmiotom, o których mowa w ust. 1 powinien być każdorazowo dostosowany przez Przetwarzającego do celu ich powierzenia, przy czym zakres nie może być szerszy niż określony w § 2 ust. 2.
4. Przetwarzający przekazuje Powierzającemu, na każde jego żądanie, kopie umów powierzenia, o których mowa w ust. 2.
5. Na innym podmiocie przetwarzającym, któremu Przetwarzający powierzył przetwarzanie danych osobowych spoczywają te same obowiązki ochrony danych jak na Przetwarzającym, w szczególności w zakresie zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom Rozporządzenia.
6. Jeżeli inny podmiot przetwarzający, któremu Przetwarzający powierzył przetwarzanie danych osobowych nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Powierzającego za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Przetwarzającym.
7. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Powierzającego, chyba, że obowiązek taki nakłada na Przetwarzającego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Przetwarzający informuje Powierzającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny

## § 8

1. Przetwarzający udostępnia Przetwarzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwia przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji.
2. Zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia audytu zostanie doręczone Przetwarzającemu na co najmniej 2 dni robocze przed rozpoczęciem audytu.
3. W przypadku powzięcia przez Powierzającego wiadomości o rażącym naruszeniu przez Przetwarzającego zobowiązań wynikających z Rozporządzenia, Ustawy lub z Umowy,

Przetwarzający umożliwi Powierzającemu lub instytucjom go kontrolującym dokonanie niezapowiedzianego audytu w celu, o którym mowa w ust. 1.

4. Przetwarzający jest zobowiązany do zastosowania się, na własny koszt i w wyznaczonym terminie, do zaleceń dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania, sporządzonych w wyniku przeprowadzonego audytu.

#### § 9

1. Przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie powierzonych danych osobowych osobom nieupoważnionym lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową, przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności z przepisami Rozporządzenia.
2. W przypadku naruszenia przepisów prawa lub Umowy z przyczyn leżących po stronie Przetwarzającego, w następstwie, czego Powierzający zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zostanie ukarany karą grzywny lub karą administracyjną, o której mowa w art. 83 Rozporządzenia, Przetwarzający zobowiązuje się pokryć poniesione z tego tytułu straty i koszty.

#### § 10

Umowę zawiera się na czas określony, tj. od dnia ..... do dnia ..... r./  
na czas nieokreślony.

#### § 11

Powierzający ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Przetwarzający:

- 1) wykorzysta dane osobowe w sposób niezgodny z Umową, przepisami Rozporządzenia lub Ustawy,
- 2) nie zaprzestanie niewłaściwego przetwarzania danych osobowych,
- 3) zawiadomi o swojej niezdolności do dalszego wykonywania Umowy, a w szczególności o niespełnianiu warunków, o których mowa w § 3.

#### § 12

1. W sytuacjach nadzwyczajnych, nieprzewidzianych w Umowie, Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych mając na uwadze ochronę danych osobowych oraz interes Powierzającego.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają odpowiednio przepisy Rozporządzenia, Ustawy, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych.

§ 13

1. Spory mogące wyniknąć w trakcie wykonywania umowy strony podają rozstrzygnięciu sądu właściwego dla siedziby Powierzającego.
2. Przed wystąpieniem na drogę sądową Strony ustalają obligatoryjny tryb postępowania polubownego, polegający w szczególności na konieczności sprecyzowania zarzutów wobec drugiej Strony na piśmie. Druga Strona ma obowiązek udzielenia pisemnej odpowiedzi na pisemne zarzuty Strony. Brak odpowiedzi, w terminie 14 dni lub odmowa udzielenia odpowiedzi daje podstawę do wystąpienia na drogę sądową.

§ 14

Wszelkie zmiany do Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 15

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym, dla każdej ze Stron.

§ 16

Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i obowiązuje od dnia .....

Przetwarzający

Powierzający

Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania

Dane konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko”

L.p.	Nazwa
4.	Imię
5.	Telefon kontaktowy
6.	Adres e-mail

**UPOWAŻNIENIE NR .....**

**DO PRZETWARZANIA DANYCH KONSULTANTÓW/KONSULTANTEK USŁUGI „POMOCNE OKO”**

Z dniem ..... r., na podstawie art. 29 w związku z art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, upoważniam

p. ....

do przetwarzania danych osobowych w zbiorze „Dane osobowe konsultantów/konsultantek usługi „Pomocne oko””.

Upoważnienie obowiązuje do dnia odwołania. Upoważnienie wygasa z chwilą ustania Pana/Pani stosunku prawnego z ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie):

.....

(Podpis i pieczęć osoby upoważnionej  
do wydawania i odwoływania upoważnień)

Upoważnienie otrzymałem/am

....., dnia .....

(miejscowość, data, podpis)

- Oświadczam, że zapoznałem/am się z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, a także z obowiązującą w ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie) Polityką Ochrony Danych ;

- Zobowiązuję się do:
  - przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych określonych w w/w dokumentach;
  - zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych, z którymi zapoznałem/am się oraz sposobów ich zabezpieczania, zarówno w okresie trwania umowy jak również po ustaniu stosunku prawnego łączącego mnie z ..... (nazwa podmiotu wydającego upoważnienie);
  - pracowania jedynie z dokumentami niezbędnymi do wykonania obowiązków związanych z realizacją usługi „Pomocne oko”;
  - przechowywania dokumentów w czasie nie dłuższym niż czas niezbędny do zrealizowania zadań, do których wykonania dokumenty są przeznaczone;
  - nietworzenia kopii dokumentów innych, niż niezbędne do realizacji usługi „Pomocne oko”;
  - zabezpieczenia dokumentów przed dostępem osób nieupoważnionych, nieautoryzowaną zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
  - przetwarzania danych osobowych z należytą starannością oraz zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

..... , dnia .....

(miejscowość, data, podpis)

**ODWOŁANIE UPOWAŻNIENIE NR .....**

**DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH KONSULTANTÓW/KONSULTANTEK USŁUGI  
„POMOCNE OKO”**

Z dniem .....r., na podstawie art. 29 w związku z art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, odwołuję upoważnienie Pana /Pani\* ..... nr ..... do przetwarzania danych osobowych wydane w dniu .....

.....

(Podpis i pieczęć osoby upoważnionej  
do wydawania i odwoływania upoważnień)

.....

(miejsowość, data)

**OŚWIADCZENIE KONSULTANTA/KONSULTANTKI USŁUGI „POMOCNE OKO”**

(obowiązek informacyjny realizowany w związku z art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679)

W związku z przystąpieniem do realizacji usługi „Pomocne oko” oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:

1. Administratorem moich danych osobowych jest ..... z siedzibą w ....., (kod pocztowy: .....), ul. ....
2. Przetwarzanie moich danych osobowych jest odbywa się na podstawie dobrowolnie wyrażonej zgody.
3. Moje dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji i ewaluacji usługi „Pomocne oko”.
4. Moje dane osobowe zostały powierzone do przetwarzania Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie (kod pocztowy: 31-261), ul. Wybickiego 3a.
5. Podanie danych jest warunkiem koniecznym do zaangażowania w realizację usługi „Pomocne oko”, a odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości realizacji usługi.
6. Moje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Moje dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
8. Mogę skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej .....
9. Mam prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. Mam prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.

.....

miejsowość i data

.....

czytelny podpis konsultanta/konsultantki



## Załącznik 3

### REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ „Pomocne Oko”

#### I. Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu wskazane poniżej pojęcia będą miały następujące znaczenie:
  - 1.1. Administrator – Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie (31-261) przy ulicy Wybickiego 3a, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000170802, NIP: 677-222-15-66.
  - 1.2. Aplikacja – dystrybuowana przez lub za zgodą Administratora aplikacja webowa Pomocne Oko, przygotowana w ramach realizacji projektu „Pomocne oko”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej IV. Innowacje Społeczne i Współpraca Międzynarodowa, Działania 4.3 Współpraca ponadnarodowa, przeznaczona do zgłaszania i rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnościami w dostępie do informacji i interfejsów cyfrowych.
  - 1.3. Treść – pojedynczy materiał tekstowy, graficzny, audiowizualny udostępniany przez Administratora w ramach Aplikacji w taki sposób, aby każdy Użytkownik/czka mógł/a uzyskać do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
  - 1.4. Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Administratora w ramach Aplikacji, w szczególności usługi polegające na umożliwianiu dostępu do Treści, dostarczaniu informacji lub inne.
  - 1.5. Urządzenie – przenośne urządzenia elektroniczne, podłączone do sieci Internet z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej (3G, LTE, Wi-Fi), korzystające z systemu operacyjnego Android lub iOS.
  - 1.6. Użytkownik/czka – każda osoba posiadająca zainstalowaną Aplikację na swoim Urządzeniu Mobilnym.
  - 1.7. Regulamin, o którym mowa w punkcie powyżej, jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.).

#### II. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Użytkownika/czkę z Usług świadczonych przez Administratora za pośrednictwem Aplikacji.
2. Użytkowanie Aplikacji na Urządzeniu jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.

3. Użytkownik/czka jest zobowiązany/a do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Korzystanie z poszczególnych Usług może zostać objęte postanowieniami regulaminów Szczegółowych. W takiej sytuacji korzystanie z Usług uzależnione jest od akceptacji przez Użytkownika/czkę zarówno niniejszego Regulaminu, jak i odpowiedniego regulaminu szczegółowego.
5. Zainstalowanie Aplikacji jest możliwe na Urządzeniu Mobilnym spełniającym następujące wymagania techniczne: system operacyjny Android w wersji min. 5.0 lub iOS w wersji min. 10.0.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie systemów telekomunikacyjnych, platform dystrybucji aplikacji oraz oprogramowania (innego niż Aplikacja) użytkowanych na Urządzeniu Użytkownika/czki.
7. Umowa o świadczenie Usług polegających na umożliwieniu Użytkownikowi/czce dostępu do Treści znajdujących się w Aplikacji, zostaje zawarta w momencie uruchomienia aplikacji na Urządzeniu Użytkownika/czki. Rozwiązanie umowy następuje z chwilą faktycznego zaprzestania korzystania z Aplikacji.
8. Warunki zawarcia i rozwiązania umów na świadczenie Usług, dla których Administrator ustanowił regulaminy szczegółowe, określają te regulaminy.
9. Użytkownik/czka zobowiązuje się nie zakłócać działania systemów komputerowych, serwerów, sieci Administratora oraz nie podejmować prób obejścia regulacji lub procedur obowiązujących przy korzystaniu z Usługi lub jej składowych, a także nie dokonywać samowolnej ingerencji w kształt lub treść Aplikacji.
10. Użytkownik/czka zobowiązany/na jest do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, o którym mowa w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), w szczególności treści wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, zawierających treści pornograficzne, pochwalających faszyzm, nazizm, komunizm, propagujących przemoc, kwestionujących fakty historyczne, obrażających uczucia religijne, naruszających prawa innych osób, etc.
11. Użytkownik/czka w każdym czasie może zakończyć korzystanie z Aplikacji.

### III. Prawa autorskie i pokrewne

1. Aplikacja jest przedmiotem autorskich praw majątkowych Administratora. Z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika/czkę z Aplikacji na Urządzeniu, administrator udziela Użytkownikowi/czce niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji. Użytkownik może korzystać z Aplikacji na dowolnej liczbie Urządzeń.
2. Licencja, o której mowa w ust. 1, nie upoważnia Użytkownika/czki do udzielania dalszych licencji.

3. Użytkownik/czka nie jest uprawniony/a do korzystania z Aplikacji dla celów zarobkowych. Użytkownik/czka nie jest uprawniony/a do żadnego szerszego niż wprost wynikające z przedmiotowego Regulaminu korzystania z Aplikacji. W szczególności Użytkownik/ka nie jest uprawniony/a do żądania udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą funkcjonowania Aplikacji, ani też jakiegokolwiek rozpowszechnienia elementów graficznych lub tekstowych składających się na nią.
4. Użytkownik/czka nie ma prawa do dekompilacji, deasemblacji ani żadnych podobnych czynności w stosunku do udostępnionej mu Aplikacji, ani również dokonywania jakichkolwiek innych czynności związanych z nieautoryzowanym dostępem do zawartości baz danych lub dołączaniem innego oprogramowania wykorzystującego zawartość baz danych.
5. Treści udostępniane w ramach dostępu do Aplikacji, użyte w nim znaki towarowe, nazwy firm, logotypy, zdjęcia, multimedia oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
6. Korzystanie z Aplikacji nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Aplikacji. W szczególności zabronione jest bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie czy modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Aplikacji.
7. Przekazywanie osobom trzecim Treści zawartych w Aplikacji dopuszczalne jest przy wykorzystaniu narzędzi zawartych w Aplikacji i przeznaczonych do tego celu.
8. Użytkownik/czka nie ma prawa zwielokrotnić, sprzedawać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać Aplikacji, w całości bądź we fragmentach, w szczególności przesyłać lub udostępniać jej w systemach i sieciach komputerowych, systemach dystrybucji aplikacji mobilnych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.

#### IV. Zasady udostępniania Treści

##### A. Informacje ogólne

1. Administrator nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Treści ani parametrów jakości dostępu do nich. Parametry jakości dostępu są uzależnione od przepustowości internetowej sieci pośredniczącej pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem/czką oraz innych czynników niezależnych od Administratora.
2. Administrator zastrzega sobie prawo ograniczenia, zawieszania lub zaprzestania realizacji połączeń z użytkownikiem/czką.
3. Administrator ma prawo w każdej chwili, bez podania przyczyny, wyłączyć dostęp do Aplikacji w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych. Prace te, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.

4. Przerwy techniczne w działaniu Aplikacji nie mogą być podstawą zgłaszania jakichkolwiek roszczeń ze strony Użytkownika/czki oraz jakichkolwiek innych osób.

#### B. Sposób korzystania z funkcjonalności dostępnych za pośrednictwem Aplikacji

1. Aplikacja umożliwia osobom z niepełnosprawnościami nawiązywanie połączeń z konsultantem w celu uzyskania pomocy niezbędnej do realizacji czynności życia codziennego oraz dostępu do informacji elektronicznej i interfejsów urządzeń cyfrowych.
2. Do wykonania połączenia niezbędne jest utworzenie konta Użytkownika i zalogowanie się do niego.
3. Połączenie z konsultantem nawiązywane jest za pomocą Ekranu Głównego Aplikacji.
4. Jeśli istnieje taka potrzeba, Użytkownik/czka może w trakcie połączenia zarządzać dostępem do swojego mikrofonu oraz kamery. W dowolnym momencie może on również zakończyć połączenie.
5. Jeśli istnieje taka potrzeba, Użytkownik/czka może poprzeć swoje zgłoszenie materiałem w postaci dokumentów elektronicznych, skanów, fotografii itp. Aby tego dokonać, należy użyć przycisku „Prześlij plik”.

#### C. Wymagania techniczne

1. Użytkownik/czka chcący uzyskać dostęp do Treści musi posiadać Urządzenie spełniające wymagania techniczne, zgodnie z częścią II. Regulaminu.
2. W celu prawidłowego uruchomienia prezentacji Treści w ramach Aplikacji, wymagane jest:
  - 2.1. połączenie bezprzewodowe z siecią Internet;
  - 2.2. brak aktywnych blokad typu firewall do routera brzegowego <sup>™</sup>dostawcy usług internetowych Użytkownika/czki, uniemożliwiających nawiązywanie połączenia lub ingerujących w nawiązane połączenie w protokołach wykorzystywanych w związku z prezentacją treści;
  - 2.3. dla funkcji związanych z lokalizacją, wymagane jest włączenie funkcji Lokalizacji na Urządzeniu.

#### D. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu nieprawidłowego dostępu do Usług należy zgłaszać Administratorowi za pośrednictwem poczty elektronicznej: [biuro@firr.org.pl](mailto:biuro@firr.org.pl)
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - 2.1 adres e-mail przeznaczony do kontaktu z Użytkownikiem/czką składającym reklamację;
  - 2.2 nazwę i model Urządzenia, na którym wystąpił problem;

- 2.3 nazwę i wersję systemu operacyjnego Urządzenia, na którym wystąpił problem, wersja systemu operacyjnego powinna zostać podana w sposób jak najbardziej szczegółowy,
  - 2.4 opis przedmiotu reklamacji, w tym datę i godzinę zaistnienia problemu, dział Aplikacji, rodzaj Treści itp.
3. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości.

#### E. Polityka prywatności

1. Administrator przetwarza informacje dotyczące Użytkownika/czki, w tym informacje mające charakter danych osobowych, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO), Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922, z 2018 r. poz. 138 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.), przy zastosowaniu wymaganych prawem zabezpieczeń.
2. Administrator jest administratorem danych osobowych Użytkownika/czki w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922, z 2018 r. poz. 138 z późn. zm.)
3. Zakres informacji przetwarzanych przez Administratora zgodny jest z formularzami rejestracyjnymi nowego Użytkownika/czki i zawiera:
  - 3.1 Adres e-mail – opcjonalnie;
  - 3.2 Numer telefonu – opcjonalnie;
  - 3.3 Imię – opcjonalnie.
4. Podanie danych jest dobrowolne i odmowa podania danych nie skutkuje brakiem możliwości korzystania z usługi.
5. Akceptacja niniejszego regulaminu jest jednocześnie zgodą na przetwarzanie danych niezbędnych w celu wywiązania się z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie, przez Administratora.
6. Dla poszczególnych usług mogą pojawić się dodatkowe zgody na przetwarzanie danych wymaganych w celu ich realizacji. W takiej sytuacji zakres danych i cel ich przetwarzania każdorazowo przedstawiony będzie we właściwym formularzu zgody.
7. Administrator nie odpowiada za politykę ochrony prywatności stosowaną przez właścicieli lub administratorów serwisów, do których przekierowują odsyłacze, które mogą znajdować się w Aplikacji.

8. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących użytkownika/czki organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Użytkownika/czki nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Użytkownika/czki. \
9. W przypadku niedozwolonego korzystania z Aplikacji, tj. niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Administrator będzie miał prawo do przetwarzania danych osobowych użytkownika/czki w zakresie niezbędnym do ustalenia jego/jej odpowiedzialności.
10. Każdy Użytkownik/czka ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu pisemnie do Administratora w sposób opisany w punkcie dotyczącym reklamacji.

#### V. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Kodeks cywilny.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Aplikacji i strony internetowej pod adresem- [www.pomocneoko.firr.org.pl](http://www.pomocneoko.firr.org.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Niniejszy regulamin może ulec zmianie. O zmianie regulaminu zarejestrowany Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną, na podany przez niego w trakcie wysyłania zgłoszenia adres poczty elektronicznej. W przypadku braku akceptacji zmian, Użytkownik powinien odstąpić od umowy poprzez zaprzestanie korzystania z Aplikacji i odinstalowanie jej z Urządzenia.

## Załącznik 4.

### REGULAMIN APLIKACJI WEBOWEJ „Pomocne Oko”

#### I. Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu wskazane poniżej pojęcia będą miały następujące znaczenie:
  - 1.1. Administrator – Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie (31-261) przy ulicy Wybickiego 3a, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000170802, NIP: 677-222-15-66.
  - 1.2. Aplikacja – dystrybuowana przez lub za zgodą Administratora aplikacja webowa Pomocne Oko, przygotowana w ramach realizacji projektu „Pomocne oko”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej IV. Innowacje Społeczne i Współpraca Międzynarodowa, Działania 4.3 Współpraca ponadnarodowa, przeznaczona do zgłaszania i rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnościami w dostępie do informacji i interfejsów cyfrowych.
  - 1.3. Treść – pojedynczy materiał tekstowy, graficzny, audiowizualny udostępniany przez Administratora w ramach Aplikacji w taki sposób, aby każdy Użytkownik/czka mógł/a uzyskać do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
  - 1.4. Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Administratora w ramach Aplikacji, w szczególności usługi polegające na umożliwianiu dostępu do Treści, dostarczaniu informacji lub inne.
  - 1.5. Urządzenie – urządzenia elektroniczne, spełniające wymagania techniczne do korzystania z Aplikacji.
  - 1.6. Użytkownik/czka – każda osoba korzystająca z Aplikacji na swoim Urządzeniu.
2. Regulamin, o którym mowa w punkcie powyżej, jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.).

#### II. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Użytkownika/czkę z Usług świadczonych przez Administratora za pośrednictwem Aplikacji.
2. Użytkowanie Aplikacji na Urządzeniu jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik/czka jest zobowiązany/a do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Korzystanie z poszczególnych Usług może zostać objęte postanowieniami regulaminów Szczegółowych. W takiej sytuacji korzystanie z Usług uzależnione jest od akceptacji przez

Użytkownika/czkę zarówno niniejszego Regulaminu, jak i odpowiedniego regulaminu szczegółowego.

5. Użytkowanie Aplikacji jest możliwe na Urzędzeniu spełniającym następujące wymagania techniczne:

5.1 konieczne jest posiadanie przez Użytkownika/czkę urządzenia końcowego mającego zainstalowaną jedną z poniżej wymienionych przeglądarek www: Firefox 30 lub wersja wyższa, IE 10 lub wersja wyższa, Chrome 28.0 lub wersja wyższa, Opera 11.0 lub wersja wyższa, Safari 5.0 lub wersja wyższa;

5.2 przeglądarka Użytkownika/czki nie powinna mieć blokady: JavaScript, plików cookie;

5.3 połączenie z siecią Internet.

6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie systemów telekomunikacyjnych, platform dystrybucji aplikacji oraz oprogramowania (innego niż Aplikacja) użytkowanych na Urzędzeniu Użytkownika/czki.

7. Umowa o świadczenie Usług polegających na umożliwieniu Użytkownikowi/czce dostępu do Treści znajdujących się w Aplikacji, zostaje zawarta w momencie uruchomienia aplikacji na Urzędzeniu Użytkownika/czki. Rozwiązanie umowy następuje z chwilą faktycznego zaprzestania korzystania z Aplikacji.

8. Warunki zawarcia i rozwiązania umów na świadczenie Usług, dla których Administrator ustanowił regulaminy szczegółowe, określają te regulaminy.

9. Użytkownik/czka zobowiązuje się nie zakłócać działania systemów komputerowych, serwerów, sieci Administratora oraz nie podejmować prób obejścia regulacji lub procedur obowiązujących przy korzystaniu z Usługi lub jej składowych, a także nie dokonywać samowolnej ingerencji w kształt lub treść Aplikacji.

10. Użytkownik/czka zobowiązany/na jest do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, o którym mowa w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), w szczególności treści wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, zawierających treści pornograficzne, pochwalających faszyzm, nazizm, komunizm, propagujących przemoc, kwestionujących fakty historyczne, obrażających uczucia religijne, naruszających prawa innych osób, etc.

11. Użytkownik/czka w każdym czasie może zakończyć korzystanie z Aplikacji.

### III. Prawa autorskie i pokrewne

1. Aplikacja jest przedmiotem autorskich praw majątkowych Administratora. Z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika/czkę z Aplikacji na Urzędzeniu, administrator udziela Użytkownikowi/czce niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji. Użytkownik może korzystać z Aplikacji na dowolnej liczbie Urzędzeń.

2. Licencja, o której mowa w ust. 1, nie upoważnia Użytkownika/czki do udzielania dalszych licencji.



3. Użytkownik/czka nie jest uprawniony/a do korzystania z Aplikacji dla celów zarobkowych. Użytkownik/czka nie jest uprawniony/a do żadnego szerszego niż wprost wynikające z przedmiotowego Regulaminu korzystania z Aplikacji. W szczególności Użytkownik/ka nie jest uprawniony/a do żądania udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą funkcjonowania Aplikacji, ani też jakiegokolwiek rozpowszechnienia elementów graficznych lub tekstowych składających się na nią.
4. Użytkownik/czka nie ma prawa do dekompilacji, deasemblacji ani żadnych podobnych czynności w stosunku do udostępnionej mu Aplikacji, ani również dokonywania jakichkolwiek innych czynności związanych z nieautoryzowanym dostępem do zawartości baz danych lub dołączaniem innego oprogramowania wykorzystującego zawartość baz danych.
5. Treści udostępniane w ramach dostępu do Aplikacji, użyte w nim znaki towarowe, nazwy firm, logotypy, zdjęcia, multimedia oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
6. Korzystanie z Aplikacji nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Aplikacji. W szczególności zabronione jest bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie czy modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Aplikacji.
7. Przekazywanie osobom trzecim Treści zawartych w Aplikacji dopuszczalne jest przy wykorzystaniu narzędzi zawartych w Aplikacji i przeznaczonych do tego celu.
8. Użytkownik/czka nie ma prawa zwielokrotnić, sprzedawać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać Aplikacji, w całości bądź we fragmentach, w szczególności przesyłać lub udostępniać jej w systemach i sieciach komputerowych, systemach dystrybucji aplikacji mobilnych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.

#### IV. Zasady udostępniania Treści

##### A. Informacje ogólne

1. Administrator nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Treści ani parametrów jakości dostępu do nich. Parametry jakości dostępu są uzależnione od przepustowości internetowej sieci pośredniczącej pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem/czką oraz innych czynników niezależnych od Administratora.
2. Administrator zastrzega sobie prawo ograniczenia, zawieszania lub zaprzestania realizacji połączeń z użytkownikiem.
3. Administrator ma prawo w każdej chwili, bez podania przyczyny, wyłączyć dostęp do Aplikacji w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych. Prace te, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.
4. Przerwy techniczne w działaniu Aplikacji nie mogą być podstawą zgłaszania jakichkolwiek roszczeń ze strony Użytkownika/czki oraz jakichkolwiek innych osób.

## B. Sposób korzystania z funkcjonalności dostępnych za pośrednictwem Aplikacji

1. Aplikacja umożliwia osobom z niepełnosprawnościami nawiązywanie połączeń z konsultantem w celu uzyskania pomocy niezbędnej do realizacji czynności życia codziennego oraz dostępu do informacji elektronicznej i interfejsów urządzeń cyfrowych.
2. Do wykonania połączenia niezbędne jest utworzenie konta Użytkownika i zalogowanie się do niego.
3. Połączenie z konsultantem nawiązywane jest za pomocą Ekranu Głównego Aplikacji.
4. Jeśli istnieje taka potrzeba, Użytkownik/czka może w trakcie połączenia zarządzać dostępem do swojego mikrofonu oraz kamery. W dowolnym momencie może on również zakończyć połączenie.
5. Jeśli istnieje taka potrzeba, Użytkownik/czka może poprzeć swoje zgłoszenie materiałem w postaci dokumentów elektronicznych, skanów, fotografii itp. Aby tego dokonać, należy użyć przycisku „Prześlij plik”.
6. Jeśli istnieje taka potrzeba, Użytkownik/czka może udostępnić konsultantowi ekran swojego urządzenia lub udzielić mu dostępu do całości urządzenia. W tym celu konsultant poprosi o podanie indywidualnego identyfikatora użytkownika i hasła, którego przekazanie będzie jednoznaczne z udzieleniem zgody przez użytkownika na dostęp do jego komputera.

## C. Wymagania techniczne

1. Użytkownik/czka chcący uzyskać dostęp do Treści musi posiadać Urządzenie spełniające wymagania techniczne, zgodnie z częścią II. Regulaminu.
2. W celu prawidłowego uruchomienia prezentacji Treści w ramach Aplikacji, wymagane jest:
  - 2.1. połączenie z siecią Internet;
  - 2.2. brak aktywnych blokad typu firewall do routera brzegowego <sup>™</sup>dostawcy usług internetowych Użytkownika/czki, uniemożliwiających nawiązywanie połączenia lub ingerujących w nawiązane połączenie w protokołach wykorzystywanych w związku z prezentacją treści;
  - 2.3. dla funkcji związanych z lokalizacją, wymagane jest włączenie funkcji Lokalizacji na Urządzeniu.

## D. Reklamacje

1. Reklamacje z tytułu nieprawidłowego dostępu do Usług należy zgłaszać Administratorowi za pośrednictwem poczty elektronicznej: [biuro@firr.org.pl](mailto:biuro@firr.org.pl)
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - 2.1. adres e-mail przeznaczony do kontaktu z Użytkownikiem składającym reklamację;

- 2.2. nazwę i model Urządzenia, na którym wystąpił problem;
  - 2.3. nazwę i wersję systemu operacyjnego Urządzenia, na którym wystąpił problem, wersja systemu operacyjnego powinna zostać podana w sposób jak najbardziej szczegółowy;
  - 2.4. opis przedmiotu reklamacji, w tym datę i godzinę zaistnienia problemu, dział Aplikacji, rodzaj treści itp.
3. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości.

## V. Polityka prywatności

1. Administrator przetwarza informacje dotyczące Użytkownika/czki, w tym informacje mające charakter danych osobowych, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO), Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922, z 2018 r. poz. 138 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.), przy zastosowaniu wymaganych prawem zabezpieczeń.
2. Administrator jest administratorem danych osobowych Użytkownika/czki w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922, z 2018 r. poz. 138 z późn. zm.)
3. Zakres informacji przetwarzanych przez Administratora zgodny jest z formularzami rejestracyjnymi nowego Użytkownika/czki i zawiera:
  - 3.1 adres e-mail – opcjonalnie;
  - 3.2 numer telefonu – opcjonalnie;
  - 3.3 imię – opcjonalnie.
4. Podanie danych jest dobrowolne i odmowa podania danych nie skutkuje brakiem możliwości korzystania z usługi.
5. Akceptacja niniejszego regulaminu jest jednocześnie zgodą na przetwarzanie danych niezbędnych w celu wywiązania się z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie, przez Administratora.
6. Dla poszczególnych usług mogą pojawić się dodatkowe zgody na przetwarzanie danych wymaganych w celu ich realizacji. W takiej sytuacji zakres danych i cel ich przetwarzania każdorazowo przedstawiony będzie we właściwym formularzu zgody.

7. Administrator nie odpowiada za politykę ochrony prywatności stosowaną przez właścicieli lub administratorów serwisów, do których przekierowują odsyłacze, które mogą znajdować się w Aplikacji.
8. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących użytkownika/czki organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Użytkownika/czki nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Użytkownika/czki.
9. W przypadku niedozwolonego korzystania z Aplikacji, tj. niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Administrator będzie miał prawo do przetwarzania danych osobowych użytkownika/czki w zakresie niezbędnym do ustalenia jego/jej odpowiedzialności.
10. Każdy Użytkownik/czka ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu pisemnie do Administratora w sposób opisany w punkcie dotyczącym reklamacji.

## VI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Kodeks cywilny.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Aplikacji i strony internetowej pod adresem [www.pomocneoko.firr.org.pl](http://www.pomocneoko.firr.org.pl) – w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Niniejszy regulamin może ulec zmianie. O zmianie regulaminu zarejestrowany Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną, na podany przez niego w trakcie wysyłania zgłoszenia adres poczty elektronicznej. W przypadku braku akceptacji zmian, Użytkownik powinien odstąpić od umowy poprzez zaprzestanie korzystania z Aplikacji.

## Załącznik 5.

### POLITYKA PRYWATNOŚCI APLIKACJI „Pomocne Oko”

#### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka Prywatności (zwana dalej „Polityką Prywatności”) określa sposób zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych koniecznych do realizacji usług świadczonych za pośrednictwem aplikacji „Pomocne Oko” (zwanej dalej „Aplikacją”) przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego.
2. Użytkownik/czka przyjmuje do wiadomości, że Administratorem danych osobowych jest Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego z siedzibą w Krakowie, ul. Wybickiego 3A, 31-261 Kraków, tel. 12 629 85 14, mail: [biuro@firr.org.pl](mailto:biuro@firr.org.pl) (zwana dalej „Administratorem”).
3. Użytkownik/czka przyjmuje do wiadomości, że udostępnianie przez niego danych osobowych jest dobrowolne. Udostępnianie Administratorowi danych osobowych przez Użytkownika/czkę nastąpi po zaakceptowaniu Polityki Prywatności podczas rejestracji w Aplikacji.
4. Dane osobowe, udostępniane przez Użytkownika/czkę, są wykorzystywane przez Administratora w celu wywiązania się z usług, o których mowa w Regulaminie Aplikacji „Pomocne Oko”, dostępnej na stronie – [www.pomocneoko.firr.org.pl](http://www.pomocneoko.firr.org.pl).
5. Niniejszym Użytkownik/czka akceptuje zasady zawarte w Polityce Prywatności.

#### II. Dane automatyczne

1. Administrator nie zbiera bez zgody Użytkownika/czki danych osobowych, a wyłącznie dane dotyczące użytkowania Aplikacji. Zbieranie tych danych odbywa się automatycznie („dane automatyczne”).
2. Dane zbierane automatycznie nie umożliwiają jednoznacznej identyfikacji Użytkownika/czki.
3. Do danych automatycznych należą m.in.:
  - 3.1. nazwa urzędnika, na którym Użytkownik/czka korzysta z aplikacji „Pomocne Oko”;
  - 3.2. identyfikator urzędnika w aplikacji „Pomocne Oko”.
4. Dane zbierane automatycznie mogą służyć Administratorowi do poprawy jakości świadczonych usług, w szczególności w przypadku wystąpienia błędu Aplikacji. W sytuacji opisanej powyżej, dane zbierane automatycznie będą dotyczyły błędu Aplikacji, w tym stanu urzędnika mobilnego Użytkownika/czki w chwili wystąpienia błędu, identyfikacji urzędnika mobilnego Użytkownika/czki czy fizycznej lokalizacji urzędnika mobilnego Użytkownika/czki w chwili wystąpienia błędu.
5. Nie ma możliwości zmiany bądź usunięcia danych automatycznych.

### III. Dane osobowe

1. Dodawanie/edycja danych osobowych dostępna jest w sekcji Ustawień aplikacji.
2. Do danych osobowych należą:
  - 2.1 numer telefonu;
  - 2.2 adres e-mail;
  - 2.3 imię.
3. Podanie tych danych przez Użytkownika/czkę jest dobrowolne.
4. Dane te mogą być potrzebne do kontaktowania się Użytkownika/czki z Administratorem oraz do korzystania z pewnych funkcji Aplikacji jak m.in. zgłaszanie reklamacji.
5. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu umożliwienia poprawnej, pełnej i sprawnej komunikacji pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem/czką oraz realizacji niektórych funkcji Aplikacji.
6. Dla poszczególnych usług mogą pojawić się dodatkowe zgody na przetwarzanie danych wymaganych w celu ich realizacji. W takiej sytuacji zakres danych i cel ich przetwarzania każdorazowo przedstawiony będzie we właściwym formularzu zgody.

### IV. Prawa i obowiązki Administratora

1. Administrator zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe Użytkownika/czki z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO), Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Administrator gwarantuje zapewnienie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych, w szczególności uniemożliwiających dostęp do nich nieuprawnionym osobom trzecim, lub ich przetwarzania z naruszeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, zapobiegających utracie danych osobowych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
3. Dane osobowe Użytkownika/czki będą przechowywane tak długo, jak będzie to konieczne do realizacji przez Administratora usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji.
4. Administrator nie odpowiada za politykę ochrony prywatności stosowaną przez właścicieli lub administratorów serwisów, do których przekierowują odsyłacze, które mogą znajdować się w Aplikacji.
5. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika/czki organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną. Poza przypadkami wskazanymi

w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Użytkownika/czki nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Użytkownika/czki.

6. W przypadku niedozwolonego korzystania z Aplikacji, tj. niezgodnie z Regulaminem, o którym mowa w punkcie I.4 niniejszej Polityki lub niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Administrator będzie miał prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownik/czki w zakresie niezbędnym do ustalenia jego/jej odpowiedzialności.

#### V. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik/czka ma prawo dostępu do swoich danych osobowych za pośrednictwem Aplikacji.
2. Użytkownik/czka może w każdej chwili dokonać modyfikacji, zmiany, uzupełnienia lub usunięcia udostępnionych danych osobowych.
3. W przypadku usunięcia przez Użytkownika/czkę danych osobowych, Użytkownik/czka utraci możliwość korzystania z funkcje Aplikacji korzystających z tych danych.
4. Każdy Użytkownik/czka ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu pisemnie do Administratora w sposób opisany w Regulaminie, o którym mowa w punkcie I.4 niniejszej Polityki.

#### VI. Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w Polityce Prywatności, o czym poinformuje Użytkownika/czkę za pośrednictwem Aplikacji. Jeżeli Użytkownik/czka nie wyrazi zgody na wprowadzone zmiany, zobowiązany jest trwale usunąć Aplikację ze swojego urządzenia mobilnego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą polityką, w tym zakresie definicji w niej użytych stosuje się Regulamin, o którym mowa w punkcie I.4 niniejszej Polityki oraz przepisy prawa wskazane w punkcie IV.1 niniejszej Polityki.
3. Jeśli Użytkownik/czka uzna, że naruszone zostały jego/jej prawa bądź nieprawidłowo lub bezprawnie przetworzone zostały jego/jej dane osobowe, może zgłosić stosowną skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ([www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl)).
4. W razie dodatkowych pytań dotyczących ochrony prywatności, prosimy o kontakt drogą mailową na adres [iod@firr.org.pl](mailto:iod@firr.org.pl).







