

Profile zidentyfikowanych form IOB

I.	Rodzaj ośrodka	PARK PRZEMYSŁOWY
1.		Obszary aktywności
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b> Wyodrębniona organizacyjnie jednostka, której cele związane są z rozwojem gospodarczym i wsparciem przedsiębiorczości, w tym: tworzeniem miejsc pracy, rozwojem i wzrostem produkcji, funkcjonująca na wyodrębnionym geodezyjnie obszarze. Opiera swoją działalność na nieruchomościach (działkach, budynkach i budowlach – w rozumieniu infrastruktury), które udostępniane są na zasadach umownych przedsiębiorstwom, a także i innym podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą zgodną z celami parku, a stanowiącą uzupełnienie jego działalności. Posiada koncepcję zagospodarowania terenu i rozwoju obejmującą aktywność gospodarczą.</p> <p><b>Grupa docelowa</b> Podstawową grupą odbiorców usług są średnie i duże przedsiębiorstwa. Podmiot realizujący program wsparcia rozwoju swoich lokatorów, umożliwiający przyspieszenie ich rozwoju. Zapewnia podmiotom ulokowanym na zarządzanym przez siebie terenie dodatkowe usługi przyczyniające się do osiągnięcia celów parku.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębnienie organizacyjne w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania biura z wyznaczonymi godzinami pracy, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa ( kadrowe, finansowe, BHP i P.Poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>

1.2.	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b></p> <p>Podmioty przyjmowane są do parku zgodnie z przyjętymi przez organ zarządzający procedurami. W ramach wsparcia udzielanego lokatorom PP realizuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– systematyczne działania rozwijania relacji z lokatorami i wspierania relacji pomiędzy lokatorami,</li> <li>– tworzenie klimatu sprzyjającego prowadzeniu działalności gospodarczej i realizacji przedsięwzięć gospodarczych,</li> <li>– zapewnienie odpowiedniej powierzchni do prowadzenia działalności (tereny inwestycyjne, powierzchnia produkcyjna/biurowa/laboratoryjna),</li> <li>– zabezpieczenie obsługi w zakresie urządzeń technicznych stanowiących podstawowe wyposażenie (dla terenów inwestycyjnych dot. m.in. sieci: elektrycznej, wodociągowej, kanalizacyjnej, gazowej, dróg i dojazdów: dla budynków dodatkowo dostęp do linii teleinformatycznej, światłowodowej, ogrzewania, klimatyzacji),</li> <li>– udostępnienie korzystania z dodatkowych usług: "wspólne" biuro, dostęp do kserokopiarek, pokoi konferencyjnych itp.,</li> <li>– zapewnienie usług informacyjnych i doradczych w zakresie udzielania informacji i pomocy w pozyskiwaniu środków finansowych,</li> <li>– pomoc w nawiązywaniu kontaktów z instytucjami naukowymi i innymi ośrodkami innowacji i przedsiębiorczości.</li> </ul> <p>Program wsparcia infrastrukturalnego dla przedsiębiorców PP realizuje poprzez udostępnienie terenów gotowych do rozpoczynania procesu inwestycyjnego;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nowych przeznaczonych do prowadzenia działalności gospodarczej tzw. „green field”, gdzie przez ośrodek została wykonana kompletna infrastruktura techniczna.</li> <li>• pierwotnie zagospodarowanych tzw. „brown field”, na których znajduje się infrastruktura techniczna pozostała po restrukturyzowanych lub likwidowanych przedsiębiorstwach (są to głównie uzbrojone tereny wraz z budynkami) i jest on adaptowany do potrzeb nowych przedsiębiorstw.</li> <li>• Obiektów wyposażonych w odpowiednią infrastrukturę i urządzenia techniczne do prowadzenie działalności gospodarczej.</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>W zależności od rodzaju dostępnej infrastruktury (tereny, budynki) funkcjonowanie przedsiębiorców w Parku regulowane jest na ogólnych zasadach ze szczególnym uwzględnieniem przepisów prawa;</p>
------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dla trenów inwestycyjnych w zakresie regulacji obowiązujących w SSE w przypadku gdy tereny znajdują się na obszarze objętym strefą</li> <li>• dla obiektów kubaturowych głównie w zakresie przepisów BHP i P.Poż.</li> <li>• oraz uwzględniający inne szczególne przepisy wynikające z zakresu działalności lub lokalizacji</li> </ul> <p>Udostępnianie infrastruktury w oparciu o sformalizowane procedury.</p>
1.3.	Sposób weryfikacji potrzeb w zakresie świadczonych usług lub ich monitorowanie Posykanie nowych na podstawie diagnoz i potrzeb przedsiębiorców	<p>Monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpośrednich rozmowach/wywiadach z beneficjentami parku i z klientami zewnętrznymi,</li> <li>– prowadzeniu badań potrzeb zgodnie ze standardami Parku</li> <li>– posiadanie informacji w zakresie możliwości wsparcia przez uczelnie wyższe w prowadzeniu usług badawczych w określonych obszarach zgodnych z profilem branżowym klientów Parku</li> <li>– wiedzy nt. innych IOB prowadzących działalność w obszarach uzupełniających ofertę ośrodka</li> </ul>
1.4.	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądany certyfikat ISO
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne - tereny inwestycyjne, budynki (powierzchnie produkcyjne, usługowe, magazynowe, biurowe, laboratoryjne)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tereny inwestycyjne z przeznaczeniem na sprzedaż lub dzierżawę wieczystą, (np. sprzedaż – specjalna procedura w przypadku SSE, wieczyste użytkowanie);</li> <li>– Hale produkcyjne, biura, laboratoria itd., pod wynajem</li> <li>– Przygotowanie infrastruktury: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tereny – rodzaj uzbrojenia</li> <li>• Hale – dostępność sieci</li> <li>• Laboratoria – wyposażone w specjalistyczną aparaturę i urządzenia</li> </ul> </li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	<p>Dysponujący własnymi bazami danych w postaci</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług,</li> <li>– konsultantów własnych i zewnętrznych,</li> <li>– partnerów instytucjonalnych.</li> </ul> <p>W ramach własnej działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych; np. związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych</p>
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów	Doświadczenie w organizacji i realizacji wsparcia w zakresie:

	kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przygotowania i prowadzenia procesu inwestycyjnego,</li> <li>– poszukiwania wyspecjalizowanej kadry (m.in. pomoc we współpracy z uczelniami w zakresie przygotowania merytorycznego kadry pracowniczej)</li> <li>– specjalistycznego doradztwa dot. procesu technologicznego, produkcyjnego</li> <li>– Zapewnia lokatorom dostęp do specjalistycznych usług doradczych poprzez personel własny lub stałą współpracę z ekspertami zewnętrznymi. Dysponuje personelem zdolnym do rozpoznania potrzeb lokatorów w odniesieniu do specjalistycznych usług prorozwojowych.</li> </ul>
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje i doświadczenie zawodowe w zakresie prowadzonych usług. Wielkość zespołu odpowiada wielkości Parku i zakresowi świadczonych usług prorozwojowych.
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje zespołem ekspertów w zakresie określonych profili branżowych w ramach współpracy z jednostki badawczymi uregulowanych odpowiednimi umowami.
<b>4.</b>	<b>Sieć kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<p>Ośrodek prowadzi współpracę z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– innymi IOB z regionu i spoza regionu,</li> <li>– przedsiębiorcami,</li> <li>– jednostkami naukowymi,</li> <li>– administracją publiczną;</li> </ul> <p>Kontakty z partnerami w części mają charakter sformalizowany.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aktywnie uczestniczy w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu/sprawozdania z działalności ośrodka .</li> </ul>
4.2.	Pożądana przynależność do regionalnych/ krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów.	Do regionalnych izb gospodarczych, klastrów branżowych, krajowych lub międzynarodowych organizacji
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług	– Udokumentowana co najmniej kilkuletnia aktywność w obszarze realizacji programów PP;

	charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Posiadanie referencji, wyników badań satysfakcji klientów, potwierdzających jakość usług.</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badania zadowolenia i efektów świadczonych usług co do poziomu ogólnego zadowolenia klientów z obsługi.</li> <li>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>

II.	Rodzaj ośrodka	PARK NAUKOWO-TECHNOLOGICZNY
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b></p> <p>Wyodrębniona organizacyjnie jednostka ukierunkowana na rozwój działalności przedsiębiorców wykorzystujących nowoczesne technologie, w szczególności małych i średnich przedsiębiorców, w oparciu o korzystanie z wyodrębnionych nieruchomości i infrastruktury technicznej na zasadach umownych. Posiadająca koncepcję rozwoju obejmującą działalność naukowo-badawczą/produkcyjną/usługową związaną z kreacją nowej wiedzy i technologii. Realizuje kompleksowe wsparcie w postaci usług prorozwojowych, w tym proinnowacyjnych, w zakresie rozwoju, transferu technologii oraz przekształcania wyników badań naukowych i prac rozwojowych w innowacje technologiczne.</p> <p><b>Grupa docelowa</b></p> <p>Podstawową grupą odbiorców usług są firmy technologiczne na różnych poziomach rozwoju, ukierunkowane na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębniony organizacyjnie w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania biura z wyznaczonymi godzinami pracy, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa ( kadrowe, finansowe, BHP i P.Poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>
1.2.	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b></p> <p>Podmioty przyjmowane są do parku zgodnie z przyjętymi przez organ zarządzający procedurami. W ramach wsparcia udzielanego lokatorom Park realizuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– usługi badawczo-rozwojowe;</li> <li>– usługi prorozwojowe, w tym proinnowacyjne;</li> <li>– usługi wspierające biznes, takie jak: doradztwo finansowe, marketingowe, prawne, patentowe, organizacyjne i technologiczne;</li> <li>– usługi biurowo-administracyjne;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– pośrednictwo we współpracy z instytucjami naukowymi i z inwestorami</li> <li>– usługi w zakresie pozyskania finansowania zewnętrznego dla firmy.</li> </ul> <p>W zakresie infrastruktury technicznej Park oferuje klientom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dostosowaną do potrzeb powierzchnię do prowadzenia działalności gospodarczej, zwłaszcza badawczo-rozwojowej,</li> <li>– dostęp do infrastruktury laboratoryjnej<sup>1</sup> i badawczej w Parku lub w placówkach naukowych z nim współpracujących;</li> <li>– zabezpieczenie obsługi w zakresie utrzymania mediów: sieci elektrycznej, wodociągowej, kanalizacyjnej, gazowej, dróg i dojazdów, dla budynków dodatkowo dostęp do linii teleinformatycznej, światłowodowej, ogrzewania, klimatyzacji.</li> </ul> <p>Do zadań Parku należą również:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tworzenie klimatu sprzyjającego prowadzeniu działalności gospodarczej i realizacji przedsięwzięć gospodarczych,</li> <li>– systematyczne działania rozwijania relacji z lokatorami i wspierania relacji pomiędzy nimi,</li> <li>– Pomoc w nawiązywaniu kontaktów z instytucjami naukowymi i innymi ośrodkami innowacji i przedsiębiorczości.</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Zasady korzystania z usług PNT są opisane w regulaminie ustalającym kryteria przyjmowania do Parku, zasady pobierania opłat i korzystania z usług dodatkowych poza najmem powierzchni użytkowych.</p> <p>W zakresie realizacji usług prorozwojowych i proinnowacyjnych Park przestrzega przepisów dotyczących ochrony IP. Powierzchnie użytkowe dostępne są dla lokatorów/rezydentów 24/7 z jednoczesnym zabezpieczeniem przy pełnym zapewnieniu ochrony mienia lokatorów i Parku. PNT posiada sformalizowane procedury udostępniania infrastruktury.</p>
1.3.	Sposób weryfikacji potrzeb w zakresie świadczonych usługi lub ich monitorowanie Posykiwanie nowych na	<p>Monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpośrednich rozmowach/wywiadach z beneficjentami parku i z klientami zewnętrznymi,</li> <li>– prowadzeniu badań potrzeb prowadzonych zgodnie ze standardami Parku,</li> <li>– posiadaniu informacji co do możliwości wsparcia przez uczelnie wyższe w zakresie prowadzenia badań/usług badawczych w określonych obszarach zgodnych z profilami branżowymi lokatorów,</li> </ul>

<sup>1</sup> Oznacza to laboratoria wyposażone w sprzęt badawczy, w których prowadzone są badania, nie zaś pomieszczenia do urządzenia w nich laboratorium.

	podstawie diagnoz i potrzeb przedsiębiorców	– wiedza nt. innych IOB prowadzących działalność w obszarach uzupełniających ofertę ośrodka.
1.4.	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądany certyfikat ISO, lub IASP, lub SOOIPP
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne - tereny inwestycyjne, budynki (powierzchnie produkcyjne, usługowe, magazynowe, biurowe, laboratoryjne)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nieruchomość o charakterze biurowo/usługowo/produkcyjnym, powierzchniowo odpowiadająca planowanej liczbie lokatorów oraz skali działania</li> <li>– Wyposażone w aparaturę laboratoria</li> <li>– Inne zaplecze specjalistyczne (np. prototypownie, montażownie itp.)</li> <li>– Zabezpieczone miejsca parkingowe dla lokatorów PNT</li> <li>– Odpowiednia do potrzeb klientów mała architektura na terenie Parku</li> </ul> <p>Infrastruktura w pełni wyposażona w media, zabezpieczona w serwis techniczny i sprzątający. Obiekty dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.</p>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	<p>Dysponuje własnymi bazami danych w postaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług,</li> <li>– konsultantów własnych i zewnętrznych,</li> <li>– partnerów instytucjonalnych.</li> </ul> <p>W ramach własnej działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych; np. związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych.</p>
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług	Posiadający kilkuletnie doświadczenie w organizacji i realizacji wysoko wyspecjalizowanych usług prorozwojowych. W szczególności doświadczenie w kształtowaniu usług odpowiadających indywidualnym potrzebom klientów w oparciu o własny potencjał merytoryczny. Zespół ośrodka ma kompetencje i doświadczenie w świadczeniu specjalistycznego doradztwa dot. procesów technologicznych, produkcyjnych i organizacyjnych, organizowaniu pomocy firmom w nawiązywaniu efektywnej współpracy z uczelniami w zakresie opracowywania nowych technologicznych rozwiązań.
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Kadra Parku posiada udokumentowane kwalifikacje i doświadczenie zawodowe w zakresie prowadzonych usług. Park dysponuje personelem zdolnym do rozpoznania potrzeb lokatorów w odniesieniu do specjalistycznych usług prorozwojowych.



3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje szerokim spektrum ekspertów w zakresie określonych profili branżowych w ramach współpracy z jednostki badawczymi uregulowanych odpowiednimi umowami
<b>4.</b>	<b>Sieć kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<p>Ośrodek prowadzi współpracę z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• innymi IOB z regionu i spoza regionu</li> <li>• przedsiębiorcami,</li> <li>• jednostkami naukowymi,</li> <li>• administracją publiczną;</li> </ul> <p>– Aktywnie uczestniczy w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych</p> <p>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu/sprawozdania z działalności ośrodka</p>
4.2.	Pożądana przynależność do regionalnych/ krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów./	Regionalny samorząd gospodarczy, klastry branżowe, krajowe i międzynarodowe organizacje sieciujące
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<p>– kilkuletnia aktywność w obszarze realizacji programów inkubacji w tym usług proinnowacyjnych.</p> <p>– Posiadanie referencji, wyników badań satysfakcji klientów, potwierdzających jakość usług.</p>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<p>– Prowadzenie badania zadowolenia i efektów świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka co do poziomu ogólnego zadowolenia klientów z obsługi.</p> <p>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</p>

III.	Rodzaj ośrodka	CENTRUM INNOWACJI
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  Podmiot działający na rzecz efektywnego wspierania procesu wdrażania innowacji produktowych, technologicznych, organizacyjnych i marketingowych w działalności przedsiębiorców oraz upowszechniania i wspierania proinnowacyjnych postaw wśród przedsiębiorców. Jego celem jest wspieranie innowacyjnych przedsiębiorców we wdrażaniu innowacji B2B. Jego zadaniem jest świadczenie prorozwojowych specjalistycznych usług doradczych, w szczególności usług o charakterze proinnowacyjnym. CI prowadzi działalność promocyjną w zakresie proinnowacyjnych rozwiązań technologicznych, organizacyjnych i marketingowych w przedsiębiorstwach, ze szczególnym uwzględnieniem MMŚP.</p> <p><b>Grupa docelowa</b>  Przedsiębiorcy z sektora MSP</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębnienie organizacyjne w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania biura z wyznaczonymi godzinami pracy, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i P.Poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>
1.2	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Usługi wspierające efektywne wdrażanie innowacji, w tym finansowe, marketingowe, prawne i organizacyjne.</li> <li>– Kojarzenie przedsiębiorców z jednostkami naukowymi i badawczymi oraz pracownikami naukowymi.</li> <li>– Wsparcie przedsiębiorców w pozyskiwaniu środków finansowych oraz partnerów do realizacji projektów wdrażania innowacji.</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b>  Usługi doradcze świadczone są metodami tradycyjnymi (sesje doradcze dla klientów w siedzibie CI)</p>

		oraz przy wykorzystaniu mediów elektronicznych (telefonicznie, skype, mail). Konstrukcja usługi doradczej obejmuje co najmniej wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, część merytoryczną i ewaluacyjną. W zakresie realizacji usług prorozwojowych i proinnowacyjnych CI przestrzega własnego regulaminu ochrony IP.
1.3	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na: <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpośrednich kontaktach z przedsiębiorcami,</li> <li>– pozostawaniu w bieżącym kontakcie z jednostkami naukowymi i badawczo-rozwojowymi oraz organizacjami samorządu gospodarczego</li> <li>– pozyskujący informacje o rynku od innych IOB działających na tym terenie.</li> </ul>
1.4	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądaný certyfikat ISO lub SOOIPP w zakresie świadczenia usług.
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lokal biurowy (udostępniony/wynajęty lub własny), powierzchniowo odpowiadający liczbie zatrudnionych i planowanej skali działania. Dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.</li> <li>– Wyposażony w stanowiska pracy oprzyrządowane sprzętem komputerowym, łączności i elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, itp.)<sup>1</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	Dysponujący własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, świadczonych usług, konsultantów zewnętrznych i partnerów merytorycznych, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności CI. W ramach własnej działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych; np. związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych.
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji prorozwojowych usług doradczych o charakterze proinnowacyjnym dla MSP w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny.</li> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji usług wymienionych w 1.2.</li> </ul>

	doradczych	
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje zespołem konsultantów stale z nim współpracujących posiadających zróżnicowane kwalifikacje pozwalające zapewnić właściwą realizację usług.
<b>4.</b>	<b>Sieć regionalnych kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dysponuje siecią regionalnych powiązań z ośrodkami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi i badawczo-rozwojowymi, administracją publiczną);</li> <li>– Część kontaktów z partnerami ma charakter sformalizowany</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności ośrodka</li> </ul>
4.2.	Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/organizacji np. klastrów./	Do regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB, inicjatyw klastrowych.
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Udokumentowana kilkuletnia aktywność w obszarze doradztwa.</li> <li>– Posiadanie referencji, potwierdzeń co do jakości realizowanych usług od klientów bądź instytucji finansujących usługi.</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu przedsiębiorcy oraz poziomu jego satysfakcji dla świadczonych usług.</li> <li>– Prowadzenie odroczonej badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa</li> <li>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>

IV.	Rodzaj ośrodka	CENTRUM TRANSFERU TECHNOLOGII
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b></p> <p>Centrum transferu technologii (CTT) to jednostka powoływana przez uczelnię lub instytut Polskiej Akademii Nauk w celu sprzedaży lub nieodpłatnego przekazywania do gospodarki wyników badań i prac rozwojowych prowadzonych wewnątrz jednostki naukowej lub inne podmioty posiadające stałe umowy z uczelniami lub instytutami PAN na ich obsługę w zakresie transferu technologii i komercjalizacji wiedzy.</p> <p>Do zadań CTT należy przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– identyfikacja zakończonych i aktualnie prowadzonych w instytucji naukowej projektów badawczych pod kątem możliwości komercjalizacji ich wyników (prowadzenie aktualizowanych baz danych)</li> <li>– wsparcie ochrony własności intelektualnej na uczelniach,</li> <li>– negocjowanie warunków udzielenia licencji lub sprzedaży wyników badań,</li> <li>– analiza potencjału wdrożeniowego wyników badań naukowych i prac rozwojowych,</li> <li>– badania i analizy rynku produktów powstałych w wyniku prac B+R,</li> <li>– szeroka promocja i popularyzacja wyników badań oraz zagadnień komercjalizacji technologii i ochrony własności intelektualnej w środowisku akademickim oraz wśród przedsiębiorców,</li> <li>– informowanie biznesu o ofercie jednostki naukowej, zbieranie zapotrzebowania przedsiębiorców na usługi badawcze,</li> <li>– nawiązywanie i formalizację kontaktów przedsiębiorców z naukowcami,</li> <li>– reprezentowanie instytucji naukowej w procesie komercjalizacji wyników prac B+R (negocjacje i sprzedaż patentów, <i>know-how</i>, zawieranie umów licencyjnych itp.).</li> </ul> <p><b>Grupa docelowa</b></p> <p>Podstawową grupą odbiorców usług CTT są studenci, doktoranci i młodzi pracownicy naukowcy.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <p>Podmiot działający w oparciu o regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji Działalność prowadzona w formie biura z wyznaczonymi godzinami pracy spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania podmiotu nadzorującego dot. spraw osobowych, księgowości, przepisów, BHP i P.Poż. oraz innych specyficznych przepisów wynikających ze względu na podejmowane działania lub lokalizację).</p>
1.2.	zakres i sposób	<b>Zakres Usług</b>

	<p>świadczenia usług proinnowacyjnych;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oferowanie przedstawicielom biznesu dostępu do baz danych i informacji o wynikach badań naukowych,</li> <li>- Usługi informacyjne dla naukowców związane z podejmowaniem działalności gospodarczej, źródłami jej finansowania (spółki typu spin-off/spin-out) oraz związane z możliwościami tworzenia partnerstw naukowo-przemysłowych pod kątem pozyskania dofinansowania projektów.</li> <li>- Usługi doradcze w zakresie podejmowania działalności gospodarczej przez przedstawicieli środowiska akademickiego obejmujące doradztwo prawne, organizacyjne w wymiarze podstawowym dla mikro i małych przedsiębiorstw.</li> <li>- Usługi szkoleniowe w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące aspekty prawne, organizacyjne, finansowe związane z sektorem MSP, wyceny wartości praw własności intelektualnej dla środowiska akademickiego.</li> <li>- Prowadzenie akcji promocyjnych wyników prac B+R o dużym potencjale rynkowym, promocja oferty usługowej dla przedsiębiorców przez reprezentowaną instytucję naukową.</li> <li>- Usługi brokeringu technologicznego, w tym nawiązywanie i formalizację kontaktów przedsiębiorców z uczelnią lub jednostką badawczą oraz negocjowanie warunków udzielania licencji lub sprzedaży wyników badań.</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Usługi doradcze świadczone metodami tradycyjnymi (sesje doradcze dla klientów w siedzibie CTT) oraz przy wykorzystaniu mediów elektronicznych (telefonicznie, skype, e-mail). Konstrukcja usługi doradczej obejmuje co najmniej wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, część merytoryczną i ewaluacyjną. W zakresie realizacji usług prorozwojowych i proinnowacyjnych CTT przestrzega przepisów dotyczących ochrony IP.</p>
1.3.	<p>mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi</p>	<p>Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bezpośrednich rozmowach zarówno z przedsiębiorcami jak i społecznością akademicką,</li> <li>- pozostawaniu w bieżącym kontakcie z instytucjami badawczymi i organizacjami przedsiębiorców na poziomie regionu/kraju</li> <li>- pozyskiwaniu informacji o rynku od innych CTT działających w regionie</li> </ul>
1.4.	<p>Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?</p>	<p>Pożądaný certyfikat SOOIPP lub ISO</p>

<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lokal biurowy (udostępniony/wynajęty lub własny), powierzchniowo odpowiadający liczbie zatrudnionych i planowanej skali działania. Dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.</li> <li>– Wyposażony w stanowiska pracy oprzyrządowane sprzętem komputerowym, sprzętem łączności i elektronicznym uzupełniającym (drukarka, skaner, kserokopiarka, itp.)<sup>1</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	Dysponujący własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, świadczonych usług, konsultantów i partnerów merytorycznych, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności CTT.
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	Opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji prorozwojowych w tym proinnowacyjnych usług doradczych dla członków środowiska akademickiego zamierzających uruchomić działalność gospodarczą opartą na wdrożeniu wyników prac B+R (typu spin-off/spin-out)</li> <li>– Posiadający doświadczenie w ocenie wartości IP jako przedmiotu transakcji lub aportu do spółki.</li> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji innych usług wymienionych w 1.2.</li> </ul>
3.2.	Opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą kwalifikacje doradcze i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w zakresie prowadzenia transferu i komercjalizacji technologii wywodzących się ze środowiska akademickiego.
3.3.	Dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje zespołem współpracujących konsultantów/ekspertów zewnętrznych zapewniających realizację usług.
<b>4.</b>	<b>Sieć regionalnych kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<ul style="list-style-type: none"> <li>– CTT działa w ramach regionalnych powiązań z ośrodkami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi i badawczo-rozwojowymi, administracją publiczną;</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności CTT</li> </ul>
4.2.	Przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/	Pożądanym jest członkostwo regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB.

	organizacji np. klastrów./	
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Udokumentowana kilkuletnia aktywność w obszarze doradztwa.</li> <li>– Posiadanie referencji, potwierdzeń co do jakości realizowanych usług od klientów bądź instytucji finansujących usługi</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu przedsiębiorcy oraz poziomu satysfakcji przedsiębiorcy dla świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji oraz zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka.</li> <li>– Prowadzenie odroczonej badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa</li> <li>– Wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>



V.	Rodzaj ośrodka	AKADEMICKI INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  Podmiot działający na rzecz rozwoju przedsiębiorczości akademickiej i samozatrudnienia absolwentów i doktorantów oraz poprawy konkurencyjności innowacyjnych małych i średnich przedsiębiorstw. Jego zadaniem jest inkubacja przedsiębiorstw wdrażających innowacyjne rozwiązania oraz promocja przedsiębiorczości akademickiej. Prowadzi działalność doradczą i szkoleniową w zakresie podejmowania i prowadzenia i rozwoju działalności gospodarczej przez środowisko akademickie.</p> <p><b>Grupa docelowa</b>  Podstawową grupą odbiorców usług są początkujący przedsiębiorcy ze środowiska akademickiego.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębniony organizacyjnie w ramach struktury uczelni, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny oraz regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji i nadzoru.</li> <li>– Działalność obejmuje wynajem powierzchni i dostęp do oferty doradczej dla początkujących przedsiębiorców ze środowiska akademickiego.</li> </ul>
1.2	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Usługi informacyjne związane z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, źródłami jej finansowania, możliwościami uzyskania dodatkowego wsparcia w innych IOB jak i placówkach administracyjnych i naukowych oraz podmiotach komercyjnych na poziomie regionu.</li> <li>– Usługi doradcze w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące doradztwo prawne, organizacyjne, finansowe w wymiarze podstawowym i prorozwojowym dla MSP</li> <li>– Usługi szkoleniowe w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące aspekty prawne, organizacyjne, finansowe związane z sektorem MSP,</li> <li>– Prowadzenie lokalnych akcji promocyjnych w środowisku inwestorów kapitałowych.</li> <li>– AIP zapewnia początkującym przedsiębiorcom ze środowiska akademickiego powierzchnię, na której mogą rozwijać swoje przedsięwzięcie jako firma start-upowa. Powierzchnia jest udostępniana na zasadzie czasowego wynajmu, a jej wielkość uwzględnia potrzeby początkującej firmy.</li> </ul>

		<p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Biuro AIP działa zgodnie z ustalonymi godzinami pracy, spełnia wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa ( kadrowe, finansowe, itp.). Biuro oferuje przedsiębiorcom usługi tzw. wspólnego sekretariatu. Usługi doradcze świadczone metodami tradycyjnymi (sesje doradcze dla klientów w siedzibie AIP) oraz przy wykorzystaniu mediów elektronicznych (telefonicznie, skype, mail, webinaria). Konstrukcja usługi doradczej obejmuje co najmniej wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, część merytoryczną i ewaluacyjną. W zależności od profilu AIP czas wynajmu jest ograniczony – na ogół 2-5 lat. Wszystkie koszty dostępu do wyposażenia biurowego i technicznego oraz do dedykowanych usług doradczych są odpłatne dla przedsiębiorców. Oferta cenowa AIP dla przedsiębiorców ma charakter preferencyjny w stosunku do warunków rynkowych. Tzw. usługi wspólne (szkolenia, prelekcje, promocja) świadczone przez AIP dla wszystkich przedsiębiorców są bezpłatne. Optymalna lokalizacja obiektu AIP znajduje się w pobliżu kampusu akademickiego. Korzystanie z usług AIP odbywa się zgodnie z regulaminem ośrodka.</p>
1.3	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p>Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpośrednich rozmowach zarówno z klientami jak i społecznością akademicką,</li> <li>– pozostawaniu w bieżącym kontakcie z otoczeniem biznesowym na poziomie, miasta i regionu</li> <li>– pozyskiwaniu informacji o rynku od innych IOB działających w regionie.</li> </ul>
1.4	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożyczany certyfikat ISO lub SOOIPP
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– AIP jest właścicielem obiektu, w którym działa inkubator/ posiada wieloletnie prawo jego użytkowania lub korzysta z użyczonych pomieszczeń, powierzchniowo odpowiadających liczbie zatrudnionych i planowanej skali działania. Obiekt jest dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.</li> <li>– AIP dysponuje dostępem do pomieszczeń, w których mogą być prowadzone spotkania przedsiębiorców z klientami oraz do sali konferencyjno-szkoleniowej.</li> <li>– Dla lokatorów dostępna jest powierzchnia wspólna, w której przedsiębiorcy z AIP mogą prowadzić</li> </ul>

		<p>nieformalne dyskusje i dzielić się doświadczeniami.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lokal biurowy AIP jest wyposażony w stanowiska pracy oprzyrządowane sprzętem komputerowym i sprzętem elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, środki łączności itp.)<sup>1</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	Dysponujący własnymi bazami danych ( tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci aktualizowanego rejestru obecnych i byłych przedsiębiorców, świadczonych usług, konsultantów zewnętrznych i partnerów merytorycznych, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności AIP. W ramach własnej działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych; np. związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych.
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Doświadczenie w ocenie potencjału rynkowego rozwiązań aplikujących do AIP.</li> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji podstawowych/ prorozwojowych usług doradczych w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny dla klientów AIP wdrażających wyniki prac B+R.</li> </ul>
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje zespołem współpracujących konsultantów posiadających kwalifikacje umożliwiające realizację usług dla przedsiębiorców AIP
<b>4. Sieć regionalnych kontaktów</b>		
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<ul style="list-style-type: none"> <li>– AIP działa w ramach regionalnych powiązań z ośrodkami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją publiczną).</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności AIP</li> </ul>
4.2.	Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów./	Do regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB.
<b>5. Efekty działania</b>		
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kilkuletnia udokumentowana aktywność w obszarze świadczonych usług.</li> <li>– Posiadanie referencji, potwierdzeń co do jakości realizowanych usług od klientów bądź instytucji</li> </ul>

	rodzaju IOB	finansujących usługi.
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu klienta oraz poziomu satysfakcji klienta ze świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji oraz zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka.</li> <li>– Prowadzenie odroczonej badań skuteczności świadczonych usług dla klientów.</li> <li>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>

VI.	Rodzaj ośrodka	INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  Podmiot dysponujący odpowiednią do potrzeb klientów nieruchomością, prowadzący podstawowy/kompleksowy program inkubacji/wsparcia przedsiębiorczości (od momentu powstania pomysłu na utworzenie przedsiębiorstwa aż do momentu uzyskania stabilności rynkowej). Celem działania IP jest tworzenie korzystnych warunków do powstawania i rozwoju firm w bliskiej współpracy z innymi IOB oraz JST. IP dostarcza klientom (lokatorom) powierzchnię do prowadzenia działalności gospodarczej wraz z pakietem podstawowych usług wspomagających rozwój przedsiębiorstwa. Poprzez stosowanie konkurencyjnych cen na świadczone usługi zapewnia przedsiębiorcom przewagę nad firmami działającymi na rynku bez podobnego wsparcia.</p> <p><b>Grupa docelowa</b>  Podstawową grupą odbiorców usług są mikro przedsiębiorcy, w tym na początkowym etapie rozwoju (start-up).</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębnienie organizacyjne w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna IP oparta jest na ogólnych bądź regulowanych zasadach funkcjonowania/dostępie do infrastruktury biurowej, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i p.poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>
1.2.	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b>  Usługi świadczone są w oparciu o zintegrowany program inkubacji obejmujący:</p> <p><u>Usługi podstawowe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wynajmowanie nowoczesnej infrastruktury lokalowo-technicznej (powierzchni biurowej/produkcyjnej/ usługowej) zazwyczaj na korzystnych warunkach finansowych - niższych niż warunki rynkowe. Infrastruktura lokalowa wyposażona w optymalne narzędzia IT/ICT pomocne w uruchomieniu i rozwoju innowacyjnych firm,</li> <li>– dostęp do usług informacyjnych i doradczych m.in. w zakresie możliwości pozyskania finansowania</li> </ul>

		<p>zewnętrznego oraz prawno-podatkowych aspektów działalności gospodarczej,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– profesjonalne, kompleksowe usługi księgowo-finansowe,</li> <li>– organizowanie przedsięwzięć/inicjatyw wspierających nawiązywanie relacji lokatorów IP z otoczeniem zewnętrznym (np. prowadzenie lokalnych akcji promocyjnych oraz działań o charakterze networkingowym)</li> </ul> <p><u>Usługi dodatkowe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– specjalistyczne usługi w zakresie pozyskiwania i obsługi dotacji UE,</li> <li>– usługi szkoleniowe w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej,</li> <li>– usługi mentoringu oraz coachingu świadczone przez doświadczonych przedsiębiorców oraz ekspertów branżowych współpracujących z IP,</li> <li>– „wirtualne biuro”,</li> <li>– usługi informatyczne,</li> <li>– usługi telekomunikacyjne, w tym organizacji wideokonferencji</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Uzyskanie statusu lokatora/rezydenta jest związane ze spełnieniem warunków określonych w regulaminie przyjmowania do IP, programy inkubacji są określone czasowo między 3 a 5 lat. IP zapewnia swobodny dostęp przedsiębiorców do pomieszczeń inkubatora w trybie 24/7 przy pełnym zapewnieniu ochrony mienia. Zapewnienia młodej firmie powierzchnię użytkową po cenie niższej niż rynkowa.</p>
1.3.	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p>Prowadzący monitoring zapotrzebowania na usługi w oparciu o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bieżące pozyskiwanie informacji o rynku od innych IOB działających na tym terenie,</li> <li>– bezpośredni kontakt ze środowiskami z których wywodzą się grupy docelowe jak</li> <li>– i społecznością lokalną,</li> <li>– cykliczne spotkania z dotychczasowymi lokatorami Inkubatora,</li> <li>– bieżący kontakt z odpowiednimi komórkami JST na poziomie gminy, miasta, powiatu, w tym instytucjami rynku pracy</li> </ul>
1.4.	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądaný certyfikat ISO lub SOOIPP.
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne	– Dysponowanie co najmniej na okres wieloletni nieruchomością (udostępnioną/wynajętą lub własną),

	(budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<p>powierzchniowo odpowiadającą planowanej liczbie lokatorów oraz skali działania.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podstawowa infrastruktura IP składająca się z powierzchni biurowej na wynajem (np. samodzielne lokale biurowe, przestrzeń do pracy wspólnej „coworking”/boxy, sale do spotkań biznesowych, sala szkoleniowa) oraz pomieszczeń administracyjno-socjalnych, w tym m.in. recepcja/strefy relaksu. Obiekty dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. W zależności od specyfiki, IP może oferować powierzchnie magazynowe. Dla lokatorów dostępna jest powierzchnia parkingowa.</li> <li>– Stanowiska pracy wyposażone w podstawową infrastrukturę IT, oprzyrządowane sprzętem elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, itp.)<sup>2</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dysponujący własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, świadczonych usług, konsultantów zewnętrznych i partnerów merytorycznych, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności IP.</li> <li>– Dysponowanie systemem finansowo-księgowym oferowanym lokatorom np. w formule <i>cloud computing</i>.</li> <li>– W ramach własnej działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych; np. związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych.</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług związanych z inkubacją przedsiębiorstw	Posiadający kilkuletnie doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji podstawowych/prorozwojowych usług informacyjno-doradczych dla początkujących mikro przedsiębiorstw w oparciu o własny potencjał merytoryczny.
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Inkubator dysponuje podstawową kadrą menedżerską (1-2 osoby) posiadającą udokumentowane kwalifikacje związane z zarządzaniem IOB oraz kilkuosobowym personelem administracyjno-merytorycznym z co najmniej kilkuletnim doświadczeniem w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Inkubator dysponuje kilkunastoosobowym zespołem konsultantów biznesowych, w tym ekspertów branżowych stale z nim współpracujących posiadających różnicowane wykształcenie pozwalające zabezpieczyć realizację usług prorozwojowych dla swoich lokatorów.
<b>4.</b>	<b>Sieć regionalnych kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z	– Dysponuje siecią regionalnych powiązań z innymi rodzajami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in.

<sup>2</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

	innymi podmiotami na rynku	<p>przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją publiczną).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Część kontaktów z partnerami ma charakter sformalizowany.</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności ośrodka.</li> </ul>
4.2.	Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/organizacji np. klastrów./	Do lokalnych/regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB, uczestnictwo w aktywnościach klastrowych.
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kilkuletnia aktywność w obszarze inkubacji przedsięwzięć biznesowych na wczesnym etapie rozwoju.</li> <li>– Posiadanie referencji, wyników badań jakości realizowanych usług od klientów (lokatorów IP) bądź instytucji finansujących usługi prorozwojowe.</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu przedsiębiorcy oraz poziomu satysfakcji przedsiębiorcy dla świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji oraz zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka.</li> <li>– Prowadzenie odroczonej badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa.</li> <li>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>



VII.	Rodzaj ośrodka	INKUBATOR TECHNOLOGICZNY
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  Podmiot dysponujący nieruchomością o charakterze biurowo/usługowo/produkcyjnym, realizujący program wsparcia początkujących przedsiębiorców w tworzeniu nowych firm technologicznych od pomysłu do stabilności rynkowej tzw. program inkubacji. Celem działania IT jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wsparcie młodego przedsiębiorcy technologicznego w ustaleniu celów biznesowych dla jego przedsiębiorstwa oraz określeniu zakresu zasobów i usług, które przyczynią się do rozwoju</li> <li>– tworzenie klimatu sprzyjającego prowadzeniu działalności gospodarczej i realizacji przedsięwzięć innowacyjnych oraz wspieranie działalności sieciującej.</li> </ul> <p><b>Grupa docelowa</b>  Grupą odbiorców, do której Inkubator Technologiczny kieruje swoją ofertę, są młode firmy technologiczne, opierające swój model biznesowy na wdrożeniu lub rozwoju nowej technologii<sup>3</sup>, wprowadzając w sposób ciągły nowe produkty lub technologie, przy wykorzystaniu różnych źródeł innowacji.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębnienie organizacyjne w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania biura z wyznaczonymi godzinami pracy, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i P. Poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>
1.2.	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b>  Kompleksowy program inkubacji składa się z następujących usług  Usługi doradcze na etapie preinkubacji:</p>

<sup>3</sup> Matusiak K.B., 2011, Od przedsiębiorczości technologicznej do opartej na wiedzy (kreatywnej) - innowacyjna przedsiębiorczość ery postindustrialnej, [w:] Niedzielski P., Matusiak K.B., Strategiczne podstawy przedsiębiorczości opartej na wiedzy, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 653, Ekonomiczne problemy usług nr 69, Szczecin, s. 18

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ocena innowacji</li> <li>– Przygotowanie biznesplanu, modelu biznesowego i jego ocena</li> <li>– Szkolenia specjalistyczne</li> <li>– Finansowanie typu pre-Seed</li> </ul> <p>Usługi doradcze na etapie inkubacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dostęp do finansowania typu seed-capital</li> <li>– Doradztwo indywidualne, mentoring, szkolenia specjalistyczne</li> <li>– Wspomaganie planowania rozwoju biznesu</li> <li>– Ułatwianie współpracy z instytucjami naukowymi i pozostałymi typami ośrodków innowacji i przedsiębiorczości</li> <li>– Komercjalizacja</li> <li>– Wspomaganie nawiązywania kontaktów biznesowych</li> </ul> <p>Usługi doradcze na etapie akceleracji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wspomaganie wyjścia na rynki zagraniczne (internacjonalizacja)</li> <li>– Wspomaganie rozwoju biznesu</li> <li>– Dostęp do klastrów</li> <li>– Transfer technologii (nauka-biznes, biznes-biznes)</li> <li>– Wspomaganie nawiązywania kontaktów biznesowych</li> </ul> <p>Usługi infrastrukturalno-administracyjne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zapewnienie młodej firmie technologicznej powierzchni użytkowej dającej możliwości rozwoju, po cenie niższej niż rynkowa,</li> <li>– Dostęp do wspólnych usług administracyjnych, zapewnienie obsługi technicznej (dostęp do linii telefonicznej, kserokopiarek, pokoi konferencyjnych)</li> </ul> <p>Inkubator technologiczny zapewnia klientom (lokatorom) powierzchnię do prowadzenia działalności gospodarczej wraz pakietem usług wspomagających rozwój przedsiębiorstwa.</p> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Zasady przyjęcia do Inkubatora oraz udziału w programie inkubacji są określane w stosownych regulaminach. Czas korzystania z oferty inkubatora i udziału w programie inkubacji jest ograniczony w czasie co do zasady do 3-5 lat, w przypadku firm z branż farmaceutycznej i biotechnologicznej do 10 lat. W zakresie realizacji usług prorozwojowych i proinnowacyjnych IT przestrzega przepisów dotyczących ochrony IP. IT zapewnia swobodny dostęp przedsiębiorców do pomieszczeń inkubatora w trybie 24/7 przy</p>
--	--	--

		pełnym zapewnieniu ochrony mienia.
1.3.	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p>Prowadzący monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpośrednich rozmowach zarówno z klientami jak i społecznością lokalną,</li> <li>• udokumentowanym badaniu potrzeb firm inkubowanych</li> <li>• pozostawaniu w bieżącym kontakcie z uczelniami</li> <li>• pozyskujący informacje o rynku od innych IOB działających na tym terenie</li> </ul>
	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądaný certyfikat EBN, INBIA lub SOOIPP
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<p>Dysponuje nieruchomościami (posiada lub użytkuje w dłuższym okresie (20–30 lat) lub bezterminowo), powierzchniowo odpowiadającymi planowanej liczbie lokatorów oraz skali działania, które wykorzystuje do świadczenia usług klientom,</p> <p>Dysponuje następującymi typami powierzchni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– powierzchnia biurowa na wynajem (np. samodzielne lokale biurowe, przestrzenie do pracy wspólnej „co-working”/boksy),</li> <li>– sale do spotkań biznesowych, sal szkoleniowych,</li> <li>– pomieszczenia administracyjno-socjalne, w tym m.in. recepcja/strefy relaksu),</li> <li>– w zależności od specyfiki, IT może oferować dostęp do prototypowni, powierzchnie laboratoryjne, magazynowe,</li> <li>– obiekt dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną,</li> <li>– dla lokatorów dostępna jest powierzchnia parkingowa,</li> <li>– odpowiednia do potrzeb klientów mała architektura na terenie Parku</li> <li>– wyposażony w stanowiska pracy dla kadry ośrodka, oprzyrządowane sprzętem komputerowym i elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, itp.)<sup>4</sup>,</li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inkubator dysponuje własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, świadczonych usług, konsultantów zewnętrznych i partnerów merytorycznych,</li> </ul>

<sup>4</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

		<p>instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności Inkubatora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– W działalności korzysta z ogólnodostępnych baz danych związanych z dostępem do aktów prawnych/normatywnych, informacji technologicznych, Urzędu Patentowego, baz wymiany wiedzy prowadzonych przez organizacje parasolowe.</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych	<p>Zespół Inkubatora posiada doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji poniższych etapów programu inkubacji firm technologicznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ preinkubacji (wsparcie na etapie dopracowywania pomysłu biznesowego),</li> <li>▪ inkubacji (wsparcie na etapie rozruchu firmy),</li> <li>▪ akceleracji (wsparcie w procesie urynkowienia).</li> </ul> <p>Dysponuje zespołem o ugruntowanych kompetencjach w organizacji i realizacji wysoko wyspecjalizowanych usług prorozwojowych, w tym proinnowacyjnych.</p>
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	<p>Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w realizacji programów inkubacji na rzecz młodych firm technologicznych. Kadra IT jest przygotowana do rozpoznania potrzeb lokatorów w odniesieniu do specjalistycznych usług prorozwojowych w oparciu o własny potencjał merytoryczny.</p>
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	<p>Ośrodek dysponuje kilkunastoosobowym zespołem wysoko wykwalifikowanych ekspertów w obszarze techniki, technologii i informatyki, metodologii planowania i rozwoju biznesu, stale z nim współpracujących posiadających zróżnicowane wykształcenie pozwalające zabezpieczyć realizację usług.</p>
<b>4.</b>	<b>Sieć regionalnych kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dysponuje siecią regionalnych powiązań z ośrodkami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją publiczną;</li> <li>– Część kontaktów z partnerami ma charakter sformalizowany</li> <li>– Aktywnie uczestniczy w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych</li> <li>– Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności ośrodka</li> </ul>
4.2.	Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów./	<p>Do krajowych lub międzynarodowych organizacji zrzeszających IOB, uczestnictwo w aktywności klastrowej.</p>
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	

5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rezultatem działań prowadzonych przez Inkubator Technologiczny powinno być tworzenie efektywnych przedsiębiorstw technologicznych, które po zakończeniu udziału w programie w określonym czasie, będą zdolne samodzielnie przetrwać na rynku.</li> <li>– kilkuletnia aktywność w obszarze realizacji programów inkubacji,</li> <li>– posiadanie referencji, potwierżeń, wyników badań satysfakcji klientów, dotyczących jakości realizowanych usług od klientów bądź instytucji finansujących usługi</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu przedsiębiorcy oraz poziomu satysfakcji przedsiębiorcy dla świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji oraz zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka.</li> <li>– Prowadzenie odroczonej badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa.</li> <li>– Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>

VIII.	Rodzaj ośrodka	OŚRODEK SZKOLENIOWO - DORADCZY
1.		<b>Obszary aktywności</b>
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  Podmiot działający na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i samozatrudnienia oraz poprawy konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw. Jego zadaniem jest szeroka promocja i inkubacja przedsiębiorczości. Prowadzi działalność doradczą i szkoleniową w zakresie podejmowania prowadzenia i rozwoju działalności gospodarczej.</p> <p><b>Grupa docelowa</b>  Podstawową grupą odbiorców usług są początkujący przedsiębiorcy. Na obszarach poza dużymi aglomeracjami odbiorcami ich usług są również firmy rozwijające się.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podmiot posiadający osobowość prawną lub wyodrębnienie organizacyjne w ramach większej struktury, działający w oparciu o statut/inny równoważny dokument rejestracyjny lub regulamin wewnętrzny określający jego zadania i sposób organizacji.</li> <li>– Działalność operacyjna oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania biura z wyznaczonymi godzinami pracy, spełniająca wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i P.Poż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację).</li> </ul>
1.2.	zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;	<p><b>Zakres Usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Usługi informacyjne związane z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, źródłami jej finansowania, możliwościami uzyskania dodatkowego wsparcia w innych IOB jak i placówkach administracyjnych i naukowych oraz podmiotach komercyjnych na poziomie regionu.</li> <li>– Usługi doradcze w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące doradztwo prawne, organizacyjne, finansowe w wymiarze podstawowym i prorozwojowym dla micro i małych przedsiębiorstw.</li> <li>– Usługi szkoleniowe w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące aspekty prawne, organizacyjne, finansowe związane z sektorem MSP, kształcenia i rozwoju kompetencji kadr zarówno dla firm jak i na lokalny rynek pracy.</li> <li>– Prowadzenie lokalnych akcji promocyjnych w środowiska przedsiębiorców.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Usługi doradcze świadczone metodami tradycyjnymi (sesje doradcze dla klientów w siedzibie OSD) oraz przy wykorzystaniu mediów elektronicznych (telefonicznie, skype, mail).</li> </ul> <p><b>Sposób ich świadczenia</b></p> <p>Usługi dostępne dla wszystkich zainteresowanych, realizowane w opcji bezpłatnej lub odpłatnej w zależności od możliwości ośrodka. Konstrukcja usługi doradczej obejmuje co najmniej wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, część merytoryczną i ewaluacyjną.</p>
1.3.	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p>Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bezpośrednich rozmowach zarówno z klientami jak i społecznością lokalną,</li> <li>– pozostawaniu w bieżącym kontakcie z JST na poziomie gminy, miasta, powiatu</li> <li>– pozyskujący informacje o rynku od innych IOB działających na tym terenie</li> </ul>
1.4.	Potwierdzenie jakości usług certyfikatem SOOIPP, EBN, IASP, ISO inne jakie?	Pożądany certyfikat ISO lub SOOIPP
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lokal biurowy (udostępniony/wynajęty lub własny), powierzchniowo odpowiadający liczbie zatrudnionych i planowanej skali działania. Dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.</li> <li>– Wyposażony w stanowiska pracy oprzyrządowane sprzętem komputerowym i elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, itp.)<sup>5</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	Dysponujący własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, świadczonych usług, konsultantów zewnętrznych i partnerów merytorycznych, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności OSD.
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	
3.1.	opis zasobów kompetencyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji podstawowych/prorozwojowych usług doradczych dla mikro i małych przedsiębiorstw, początkujących przedsiębiorców, podmiotów we</li> </ul>

<sup>5</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

	ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych	wstępnej fazie rozwoju w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny. – Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji szkoleń dla przedsiębiorców w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.
3.3.	dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje kilkunastoosobowym zespołem konsultantów stale z nim współpracujących posiadających zróżnicowane wykształcenie pozwalające zabezpieczyć realizację usług.
<b>4.</b>	<b>Sieć regionalnych kontaktów</b>	
4.1.	System współpracy z innymi podmiotami na rynku	– Dysponuje siecią regionalnych powiązań z ośrodkami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją publiczną); – Część kontaktów z partnerami ma charakter sformalizowany. – Aktywność w zakresie współpracy z otoczeniem jest elementem rocznego raportu z działalności ośrodka.
4.2.	Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów./	Do regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB, uczestnictwo w aktywności klastrowej.
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	– Udokumentowana raportami, fakturami, zaświadczeniami o pomocy de minimis kilkuletnia aktywność w obszarze doradztwa i szkoleń. – Posiadanie referencji, potwierdzeń co do jakości realizowanych usług od klientów bądź instytucji finansujących usługi.
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług;	– Prowadzenie badań poziomu zaspokojenia potrzeby/rozwiązania problemu przedsiębiorcy oraz poziomu satysfakcji przedsiębiorcy dla świadczonych usług poprzez ankiety po ich realizacji oraz zbieranie wywiadu ustnego przez pracowników ośrodka. – Prowadzenie odroczonych badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa. – Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.