

## PROFILE INSTYTUCJI OTOCZENIA BIZNESU

### Profile opracowano dla następujących rodzajów IOB:

1. Ośrodki Przedsiębiorczości:
  - 1) Ośrodki szkoleniowo – doradcze
  - 2) Inkubatory Przedsiębiorczości
2. Ośrodki Innowacji:
  - 1) Centra Innowacji
  - 2) Centra Transferu Technologii
  - 3) Akademickie Inkubatory Przedsiębiorczości
  - 4) Inkubatory Technologiczne
  - 5) Parki Naukowo - Technologiczne
  - 6) Parki Przemysłowe
3. Instytucje Finansowe:
  - 1) Fundusze pożyczkowe
  - 2) Fundusze poręczeniowe

### Struktura Profili IOB przedstawia się następująco:

#### Rodzaj ośrodka

1. Obszary aktywności:
  - 1.1. Opis sposobu organizacji działalności;
  - 1.2. Zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych;
  - 1.3. Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi;
  - 1.4. Potwierdzenie jakości usług stosownym certyfikatem np. SOOIPP, EBN, IASP, ISO.
2. Potencjał infrastrukturalny/techniczny:
  - 2.1. Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem;
  - 2.2. Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych.
3. Potencjał merytoryczny:
  - 3.1. Opis zasobów kompetencyjnych ośrodka, doświadczenie w świadczeniu usług doradczych;
  - 3.2. Opis własnych zasobów kadrowych ośrodka;
  - 3.3. Dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja.
4. Sieć regionalnych kontaktów:
  - 4.1. System współpracy z innymi podmiotami na rynku;
  - 4.2. Pożądana przynależność do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/zrzeszeń/ organizacji np. klastrów/.
5. Efekty działania:
  - 5.1. Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB;
  - 5.2. Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług.

## Opis poszczególnych profili IOB:

I. OŚRODEK SZKOLENIOWO-DORADCZY .....	3
II. INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI .....	7
III. CENTRUM INNOWACJI .....	11
IV. CENTRUM TRANSFERU TECHNOLOGII .....	14
V. AKADEMICKI INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI.....	17
VI. INKUBATOR TECHNOLOGICZNY .....	21
VII. PARK NAUKOWO-TECHNOLOGICZNY .....	26
VIII. PARK PRZEMYSŁOWY .....	30
IX. FUNDUSZ POŻYCZKOWY .....	35
X. FUNDUSZ PORĘCZEŃ KREDYTOWYCH .....	39

## I. 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 przedsiębiorcy działający na rynku nie dłużej niż 2 lata.</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</li> </ul>

		<p>wymiarze podstawowym i prorozwojowym dla micro i małych przedsiębiorstw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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 świadczenia usług</b> 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><b>Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</b></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>
<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>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 OSD.
<b>3.</b>	<b>Potencjał merytoryczny</b>	

<sup>1</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

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 podstawowych/prorozwojowych usług doradczych dla mikro i małych przedsiębiorstw, początkujących przedsiębiorców, podmiotów we wstępnej fazie rozwoju w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny.</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji szkoleń dla przedsiębiorców w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny</li> </ul>
3.2.	Opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i co najmniej 2 letnie doświadczenie w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.
3.3.	Dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Ośrodek dysponuje odpowiednim 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	<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>▪ 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, uczestnictwo w aktywności klastrowej.
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udokumentowana raportami, fakturami, zaświadczeniami o pomocy de minimis minimum 2 letnia aktywność w obszarze doradztwa i szkoleń.</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</li> </ul>

		<p>przedsiębiorstwa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li></ul>
--	--	---

## II. INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

1.	Obszary aktywności	
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 powierzchnię do prowadzenia działalności gospodarczej wraz z pakietem podstawowych usług wspomagających rozwój przedsiębiorstwa.</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: <u>Usługi podstawowe</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wynajmowanie nowoczesnej infrastruktury lokalowoteknicznej (powierzchni biurowej/produkcyjnej/usługowej) zazwyczaj na korzystnych warunkach finansowych - . 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 zewnętrznego oraz prawno-</li> </ul>

		<p>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 świadczenia usług</b>          Uzyskanie statusu 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</p>
1.3.	Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p><b>Prowadzący monitoring zapotrzebowania na usługi w oparciu o:</b></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 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>
<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>▪ Dysponowanie co najmniej na minimum 5 letni okres nieruchomością (udostępnioną/wynajętą lub własną), powierzchniowo odpowiadającą planowanej liczbie lokatorów oraz skali działania.</li> <li>▪ Podstawowa infrastruktura IP składająca się z powierzchni biurowej na wynajem (np. samodzielne lokale biurowe, przestrzenie do pracy wspólnej „coworking”/boxy, sale do spotkań biznesowych, sala szkoleniowa) oraz pomieszczeń administracyjnosocjalnych, 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. 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 minimum 10cio osobową posiadającą udokumentowane kwalifikacje związane z zarządzaniem IOB oraz adekwatnym do zapotrzebowania personelem administracyjno-merytorycznym z co najmniej kilkuletnim doświadczeniem w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.

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

3.3.	Dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	Inkubator dysponuje odpowiednim zespołem konsultantów biznesowych, w tym ekspertów branżowych stale z nim współpracujących posiadających zróżnicowane wykształcenie pozwalające zabezpieczyć realizację usług prorozwojowych dla swoich lokatorów.
<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 innymi rodzajami IOB i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, 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 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>▪ Minimum 5cioletnia 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 odroczonego badań skuteczności świadczonych usług dla rozwoju przedsiębiorstwa.</li> <li>▪ Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.</li> </ul>

### III. CENTRUM INNOWACJI

1.	<b>Obszary aktywności</b>	
1.1	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b></p> <p>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. <b>Grupa docelowa</b> Przedsiębiorcy z sektora MŚP</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></p> <p>Usługi doradcze świadczone są metodami tradycyjnymi (sesje doradcze dla klientów w siedzibie CI) 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.</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 kontaktach z przedsiębiorcami,</li> <li>▪ pozostawaniu w bieżącym kontakcie z jednostkami naukowymi i badawczo-rozwojowymi oraz organizacjami samorządu gospodarczego</li> <li>▪ pozyskującą informacje o rynku od innych IOB działających na tym terenie.</li> </ul>
<b>2. 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	<p>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.</p>

<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 usług doradczych o charakterze proinnowacyjnym dla MŚP w oparciu o własny/zewnętrzny potencjał merytoryczny.</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji usług wymienionych w 1.2.</li> </ul>
3.2.	opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje doradcze i 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. CENTRUM TRANSFERU TECHNOLOGII

1.	<b>Obszary aktywności</b>	
1.1	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>            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. 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>            Podstawową grupą odbiorców usług CTT są studenci oraz doktoranci naukowci.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b>            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</p>

		podmiotu nadzorującego dot. spraw osobowych, księgowości, przepisów, BHP i P.Poż. oraz innych specyficznych przepisów wynikających ze względu na podejmowane działania lub lokalizację)
1.2.	Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	<p><b>Zakres Usług</b></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 spinoff/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.	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 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>
<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 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/ organizacji np. klastrów/	Pożądane jest członkostwo regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB.
<b>5. Efekty działania</b>		
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udokumentowana 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. AKADEMICKI INKUBATOR PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

<b>1.</b>	<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. <b>Grupa docelowa</b>  Podstawową grupą odbiorców usług są 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 MŚP</li> <li>▪ Usługi szkoleniowe w zakresie podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej obejmujące aspekty prawne, organizacyjne, finansowe związane z sektorem MŚP,</li> <li>▪ Prowadzenie lokalnych akcji promocyjnych w środowisku inwestorów kapitałowych.</li> <li>▪ AIP zapewnia 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</p>

		wynajmu jest ograniczony. 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.
1.3	mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prowadzący podstawowy monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na: 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>
<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 najemców dostępna jest powierzchnia wspólna, w której przedsiębiorcy z AIP mogą prowadzić nieformalne dyskusje i dzielić się doświadczeniami.</li> <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 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 kadrami posiadającymi 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.</b>	<b>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.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ udokumentowana aktywność w obszarze świadczonych usług.</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 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. INKUBATOR TECHNOLOGICZNY

<p>1.</p> <p>1.1.</p>	<p><b>Obszary aktywności</b></p> <p>Opis sposobu organizacji działalności</p>	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b></p> <p>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 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></p> <p>Grupą odbiorców, do której Inkubator Technologiczny kieruje swoją ofertę, są 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>
-----------------------	---	--

<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

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> <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 Usługi doradcze na etapie inkubacji:</li> <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 Usługi doradcze na etapie akceleracji:</li> <li>▪ Wspomaganie wyjścia na rynki zagraniczne (internacjonalizacja)</li> <li>▪ Wspomaganie rozwoju biznesu</li> <li>▪ Dostęp do klastrów</li> <li>▪ Transfer technologii (nauka-biznes, biznesbiznes)</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 powierzchnię do prowadzenia działalności gospodarczej wraz pakietem usług wspomagających rozwój przedsiębiorstwa.</p> <p><b>Sposób świadczenia usług</b>  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 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</p>
------	--	--

		inkubatora w trybie 24/7 przy pełnym zapewnieniu ochrony mienia.
1.3.	Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	<p><b>Prowadzący monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</b></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>
<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 najemców<sup>4</sup> oraz skali działania, które wykorzystuje do świadczenia usług klientom, 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 najemców 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>

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

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, instytucji współpracujących we wszystkich obszarach aktywności Inkubatora.</li> <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 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 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/	Do krajowych lub międzynarodowych organizacji zrzeszających IOB, uczestnictwo w aktywności klastrowej.
<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, potwierdzeń, 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>

## VII.PARK NAUKOWO-TECHNOLOGICZNY

1.	<b>Obszary aktywności</b>	
1.1.	Opis sposobu organizacji działalności	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b>  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>  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 organizacyjny 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>  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> <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>5</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 świadczenia usług</b>  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. W zakresie realizacji usług</p>
------	--	---

<sup>5</sup> Oznacza to laboratoria wyposażone w sprzęt badawczy, w których prowadzone są badania, nie zaś pomieszczenia do urządzenia w nich laboratorium.

		<p>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.	<p>Sposób weryfikacji potrzeb w zakresie świadczonych usługi lub ich monitorowanie Posykiwanie nowych na podstawie diagnoz i potrzeb przedsiębiorców</p>	<p><b>Monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</b></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> <li>▪ wiedza nt. innych IOB prowadzących działalność w obszarach uzupełniających ofertę ośrodka.</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b>	
2.1.	<p>Zasoby infrastrukturalne tereny inwestycyjne, budynki (powierzchnie produkcyjne, usługowe, magazynowe, biurowe, laboratoryjne)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nieruchomość o charakterze biurowo/usługowo/produkcyjnym, powierzchniowo odpowiadająca planowanej liczbie najemców oraz skali działania</li> <li>▪ Wyposażone w aparaturę laboratoria</li> <li>▪ Inne zaplecze specjalistyczne (np. prototypownie, montażownie itp.)</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.	<p>Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych</p>	<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 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	Ośrodek prowadzi współpracę z: <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> <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/	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aktywność w obszarze realizacji programów inkubacji w tym usług proinnowacyjnych.</li> <li>▪ Posiadanie referencji, wyników badań satysfakcji klientów, potwierdzających jakość usług.</li> </ul>
5.2.	Opis mechanizmów monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	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. Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.

## VIII. PARK PRZEMYSŁOWY

1.	<b>Obszary aktywności</b>	
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. <b>Grupa docelowa</b> Podstawową grupą odbiorców usług są średnie i duże przedsiębiorstwa. Podmiot realizujący program wsparcia 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> 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 najemcami</li> <li>▪ tworzenie klimatu sprzyjającego prowadzeniu działalności gospodarczej i realizacji przedsięwzięć gospodarczych,</li> <li>▪ zapewnienie odpowiedniej powierzchni do</li> </ul>

		<p>prowadzenia działalności (tereny inwestycyjne, powierzchnia produkcyjna/biurowa/laboratoryjna),</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 świadczenia usług</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 terenów 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</li> </ul>
--	--	--

		<p>wynikające z zakresu działalności lub lokalizacji</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udostępnianie infrastruktury w oparciu o sformalizowane procedury.</li> </ul>
1.3.	Sposób weryfikacji potrzeb w zakresie świadczonych usługi lub ich monitorowanie Posykiwanie nowych na podstawie diagnoz i potrzeb przedsiębiorców	<p><b>Monitoring zapotrzebowania na usługi oparty na:</b></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>▪ posiadaniu 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>
<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 (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. 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 doradczych	Doświadczenie w organizacji i realizacji wsparcia w zakresie: <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	Ośrodek prowadzi współpracę z: <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> Kontakty z partnerami w części mają charakter sformalizowany. <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 charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udokumentowana aktywność w obszarze realizacji programów PP;</li> <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>
------	--	--

## IX. FUNDUSZ POŻYCZKOWY

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 udzielanie wsparcia finansowego nowo powstającym <b>lub</b> rozwijającym się podmiotom gospodarczym. Prowadzi działalność pożyczkową zgodnie z zasadami przyjętego przez organ zarządzający regulaminu i umowami zasilającymi kapitał pożyczkowy. <b>Grupa docelowa</b>            Podstawową grupą odbiorców usług są osoby podejmujące działalność gospodarczą i podmioty z sektora MŚP w fazie rozwoju.</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 biura oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania 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>            Usługi są świadczone w oparciu o regulamin udzielania pożyczek zatwierdzony przez władze podmiotu prowadzącego fundusz. Fundusz świadczy usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finansowe polegające na udzielaniu pożyczek osobom podejmującym działalność gospodarczą i podmiotom gospodarczym</li> <li>• informacyjne związane ze źródłami finansowania nowych przedsięwzięć i</li> </ul>

		<p>pozyskiwania środków na rozwój innowacyjnych projektów.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prowadzi lokalne/regionalne akcje promocyjne zwrotnych instrumentów finansowych w środowisku przedsiębiorców.</li> </ul> <p><b>Sposób świadczenia usług</b></p> <p>Obsługa klientów odbywa się w biurze funduszu. Konstrukcja usługi finansowej obejmuje wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, opracowanie wniosku o pożyczkę, sposób jej zabezpieczenia oraz jego rozpatrzenie i wydanie decyzji przez komisję pożyczkową. Fundusz posiada opracowaną metodologię oceny kondycji ekonomiczno-finansowej przedsiębiorstw. Wypłata i rozliczenie zwrotu pożyczek odbywa się w oparciu o procedury zaaprobowane przez organ prowadzący Fundusz. Każda udzielona pożyczka podlega monitoringowi spłat i realizacji zaplanowanych we wniosku pożyczkowym wydatków. podmiot posiada wdrożone i stosowane procedury dotyczące weryfikacji wykorzystania środków uzyskanych z pożyczek.</p>
	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>• pozyskujący informacje o zapotrzebowaniu rynku od innych IOB działających na tym terenie</li> <li>• prowadzący analizy w oparciu o własne dane statystyczne i w oparciu o ogólnokrajowe raporty dotyczące zapotrzebowania na usługi finansowe.</li> </ul>
<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>6</sup></li> </ul>
2.2.	Dostęp do baz danych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dysponujący własnymi bazami danych</li> </ul>

<sup>6</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

	własnych i zewnętrznych	(tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, rejestru udzielonych pożyczek. 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>▪ Instytucja prowadząca posiada doświadczenie w prowadzeniu działalności pożyczkowej,</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji poza bankowych usług finansowych dla przedsiębiorców, podmiotów we wstępnej fazie rozwoju w oparciu o własny potencjał merytoryczny</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji usług finansowych na lokalnym rynku</li> </ul>
3.2.	Opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	Ośrodek dysponuje kadrą posiadającą udokumentowane kwalifikacje w zakresie udzielania wsparcia klientom w opracowywaniu wniosków pożyczkowych, analizy finansowej 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 ekspertów z nim współpracujących posiadających zróżnicowane wykształcenie pozwalające wspierać pracowników etatowych w analizie założeń zawartych we wnioskach pożyczkowych.
<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 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 „parasolowych”, uczestnictwo w aktywności klastrowej.
<b>5.</b>	<b>Efekty działania</b>	
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	Roczne zestawienia statystyczne dotyczące aktywności pożyczkowej Funduszu. 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 ewaluacji świadczonych usług co do poziomu ogólnego zadowolenia klientów z obsługi. Posiadanie i wdrożenie procedury obsługi reklamacji z tytułu źle wykonanej usługi.
------	--	---

## X. FUNDUSZ PORĘCZEŃ KREDYTOWYCH

<p>1.</p> <p>1.1.</p>	<p><b>Obszary aktywności</b></p> <p>Opis sposobu organizacji działalności</p>	<p><b>Przedmiot i zakres działania</b></p> <p>Podmiot działający na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i samozatrudnienia oraz poprawy konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw. Jego zadaniem jest udzielanie wsparcia finansowego nowo powstającym <b>lub</b> rozwijającym się podmiotom gospodarczym.</p> <p>Prowadzi działalność w zakresie gwarancji kredytowych zgodnie z zasadami przyjętego przez organ zarządzający regulaminu i umowami z bankami, innymi współpracującymi z nim instytucjami finansowymi (np. firmy leasingowe).</p> <p><b>Grupa docelowa</b></p> <p>Podstawową grupą odbiorców usług są osoby podejmujące działalność gospodarczą i podmioty z sektora MŚP w fazie rozwoju.</p> <p><b>Ogólne zasady organizacji działalności</b></p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Działalność operacyjna biura oparta na ogólnych zasadach funkcjonowania 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>Usługi są świadczone w oparciu o regulamin udzielania poręczeń zatwierdzony przez władze podmiotu prowadzącego fundusz. Fundusz świadczy usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finansowe polegające na udzielaniu poręczeń osobom podejmującym działalność gospodarczą i podmiotom gospodarczym</li> <li>▪ informacyjne związane ze źródłami finansowania nowych przedsięwzięć i pozyskiwania środków na rozwój innowacyjnych projektów.</li> <li>▪ Prowadzi lokalne/regionalne akcje promocyjne zwrotnych instrumentów finansowych w środowisku przedsiębiorców.</li> </ul> <p><b>Sposób świadczenia usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konstrukcja usługi finansowej obejmuje wprowadzenie informacyjne co do zasad i warunków jej świadczenia, opracowanie wniosku o udzielenie poręczenia, sposób jego zabezpieczenia oraz rozpatrzenie i wydanie decyzji przez komisję lub dyrektora funduszu.</li> <li>▪ Fundusz posiada opracowaną metodologię oceny kondycji ekonomiczno-finansowej przedsiębiorstw.</li> <li>▪ Udzielenie poręczenia odbywa się na zasadach regulowanych przez umowę między Funduszem a bankiem/instytucją finansową w oparciu o procedury zaaprobowane przez organ prowadzący Fundusz.</li> <li>▪ Każda udzielone poręczenie podlega monitoringowi w współpracy z bankiem/instytucją finansową.</li> <li>▪ Obsługa klientów odbywa się w biurze funduszu.</li> </ul>
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>▪ pozyskujący informacje o zapotrzebowaniu rynku od innych IOB działających na tym terenie</li> <li>▪ prowadzący analizy w oparciu o własne dane statystyczne i w oparciu o ogólnokrajowe raporty dotyczące zapotrzebowania na usługi finansowe.</li> </ul>
<p><b>2. Potencjał infrastrukturalny/techniczny</b></p>		



2.1.	Zasoby infrastrukturalne (budynki biurowe, laboratoryjne, magazynowe) własne/udostępnione/wynajęte wraz z wyposażeniem	Lokal biurowy (udostępniony/wynajęty lub własny), powierzchniowo odpowiadający liczbie zatrudnionych i planowanej skali działania. Dostępny dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Wyposażony w stanowiska pracy oprzyrządowane sprzętem komputerowym i elektronicznym uzupełniającym (skaner, kserokopiarka, itp.) <sup>7</sup>
2.2.	Dostęp do baz danych własnych i zewnętrznych	Dysponujący własnymi bazami danych (tradycyjnymi lub elektronicznymi) w postaci rejestru klientów, rejestru udzielonych pożyczek. 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>▪ Instytucja prowadząca posiada kilkuletnie doświadczenie w prowadzeniu działalności poręczeniowej,</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji poza bankowych usług finansowych dla początkujących przedsiębiorców, podmiotów we wstępnej fazie rozwoju w oparciu o własny potencjał merytoryczny.</li> <li>▪ Posiadający doświadczenie w promocji usług finansowych na lokalnym rynku</li> </ul>
3.2.	Opis własnych zasobów kadrowych ośrodka	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ośrodek dysponuje kadrami posiadającymi udokumentowane kwalifikacje w zakresie udzielania wsparcia klientom w ubieganiu się o poręczenie, analizy finansowej i co najmniej kilkuletnie doświadczenie w pracy z przedsiębiorcami z grupy docelowej.</li> </ul>
3.3.	Dostęp do zewnętrznych zasobów merytorycznych i jego organizacja	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ośrodek dysponuje zespołem ekspertów z nim współpracujących posiadających zróżnicowane wykształcenie pozwalające wspierać pracowników etatowych w analizie założeń zawartych we wnioskach o poręczenie.</li> </ul>
<b>4. 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</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/	Do regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających IOB, uczestnictwo w aktywności klastrowej.

<sup>7</sup> Biurko, komputer, skaner, dostęp do szerokopasmowego internetu, kserokopiarka

	organizacji np. klastrów/	
<b>5. Efekty działania</b>		
5.1.	Świadczenie usług charakterystycznych dla rodzaju IOB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roczne zestawienia statystyczne dotyczące aktywności pożyczkowej Funduszu.</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 ewaluacji 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>