

Wzorcowe profile Ośrodków Innowacji i Przedsiębiorczości

Centrum Innowacji

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	Misją CI jest efektywne wspieranie procesu wdrażania innowacji technologicznych, organizacyjnych i marketingowych w działalności przedsiębiorców oraz wspieranie i popularyzowanie proinnowacyjnych postaw. Grupą docelową są przedsiębiorcy, chcący wdrażać innowacyjne rozwiązania. Centra innowacji mają za zadanie świadczyć pomoc przedsiębiorcom na wszystkich etapach procesu wdrażania innowacji, a także popularyzować proinnowacyjne działania. Odbiorcy usług to przede wszystkim przedsiębiorstwa z regionu CI. Zakres usług: • usługi proinnowacyjne (np. transfer, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań) • usługi wspierające wdrażanie innowacji: ocena przedsięwzięć innowacyjnych, doradztwo technologiczne, finansowe, marketingowe, prawne, zarządzanie projektem innowacyjnym w przedsiębiorstwie • pomoc przedsiębiorcom w kontaktach z sektorem nauki, instytucjami badawczo-rozwojowymi, właścicielami technologii i know-how • komercjalizacja innowacji na linii sektor nauka-biznes (N&B) i biznes-biznes (B&B). Sposób świadczenia usług Zasady korzystania z usług CI są opisane w regulaminach. W zakresie usług proinnowacyjnych są przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Usługi są realizowane tradycyjnie (sesje doradcze organizowane w siedzibie CI) oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/ekspertskie) CI ma kilkuletnie doświadczenie w realizacji usług, w tym wysoko wyspecjalizowanych usług prorozwojowych i proinnowacyjnych, organizowaniu pomocy firmom w nawiązywaniu efektywnej współpracy z uczelniami w zakresie opracowywania

	nowych technologicznych rozwiązań. Kadra ośrodka posiada udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług). Personel „pierwszego kontaktu” potrafi wstępnie rozpoznać potrzeby, komunikować się w języku obcym. CI dysponuje także stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego Centrum Innowacji odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne CI posiada w dyspozycji nieruchomość o charakterze biurowym oraz posiada dostęp do odpowiedniego wyposażenia w zakresie oferowanych usług. Infrastruktura jest w pełni wyposażona w media. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi p.poż i bhp, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne CI ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów instytucjonalnych. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, informacji technologicznych) Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. CI wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrachunkowych.
Organizacja działalności	Podmiot mający osobowość prawną lub został wyodrębniony organizacyjnie w ramach większej struktury, posiadający niezbędną dokumentację prawną rejestracji/ustanowienia odpowiadającej przyjętej formie prawnej np. spółki akcyjnej, spółki z o.o., jednostki uczelnianej lub innej. Ośrodek prowadzi dokumentację finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami. CI ma strategię działania, rozwoju oraz strukturę organizacyjną odpowiednią dla specyfiki działania. Działalność operacyjna Ośrodka spełnia wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami

	prawa (kadrowe, finansowe, BHP i ppoż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację). CI posiada określone zasady i warunki współpracy z podwykonawcami oraz obsługą techniczną. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację realizacji usług na każdym etapie ich realizacji. CI podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych przy realizacji usług i ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie i efekty świadczonych usług przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbiera również wywiad ustny, co do ogólnego poziomu zadowolenia klientów. Posiada wdrożoną procedurę reklamacji. Centrum Innowacji rozwija kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka, posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOOIPP/EBN).
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowania na świadczone lub nowe usługi	Centrum Innowacji monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie kontakty - rozmowy/wywiady z przedsiębiorcami, prowadzi badania potrzeb klientów w postaci ankiet. Czerpie informacje od innych instytucji otoczenia biznesowego na rynku, samorządu gospodarczego, instytucji badawczo-naukowych.
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Centrum Innowacji prowadzi czynną współpracę z otoczeniem: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, innymi Ośrodkami Innowacji, IOB z regionu i poza nim oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma sformalizowaną współpracę z partnerami. Prowadzi monitoring i aktualizuje informacje o działaniach partnerów. Aktywnie uczestniczy w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji.	Centrum Innowacji powinno dążyć do przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy: regionalny samorząd gospodarczy, Klastry i stowarzyszenia branżowe, krajowe i międzynarodowe organizacje sieciujące ośrodki innowacji.

Park naukowo-technologiczny

Obszar	Charakterystyka
--------	-----------------

Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	Misją Parku jest wspieranie przedsiębiorstw w procesie rozwoju wdrażanych technologii, organizacja prac badawczych w celu wdrożenia ich rezultatów w przedsiębiorstwie, a także wsparcie procesu tworzenia i rozwoju firm technologicznych, w tym spin-off, spin-out. Grupą docelową ośrodka są przedsiębiorcy wykorzystujący nowoczesne technologie, których firmy są na różnych etapach rozwoju, a dla których park realizuje kompleksowe wsparcie w prowadzeniu działalności gospodarczej, dostępie do infrastruktury badawczej, doradztwie w zakresie rozwoju, transferu technologii, przekształcaniu wyników badań naukowych i prac rozwojowych w innowacje technologiczne. Park ma zazwyczaj bezpośrednie powiązania z uczelnią wyższą. Ośrodek świadczy usługi B+R oraz wyspecjalizowane usługi o charakterze proinnowacyjnym i rozwojowym. Odbiorcami usług są głównie podmioty z regionu ośrodka. Zakres usług: • usługi badawczo-rozwojowe (B+R) • udostępnianie wyposażonej infrastruktury do prowadzenia działalności badawczo-rozwojowej, laboratoryjnej w ośrodku lub w placówkach naukowych z nim współpracujących • udostępnianie powierzchni do prowadzenia działalności gospodarczej • usługi proinnowacyjne (m.in.: patentowe, doradztwo technologiczne) • usługi wspierające biznes (m.in.: doradztwo finansowe, marketingowe, prawne, organizacyjne) • usługi biurowo-administracyjne • pośrednictwo we współpracy z instytucjami naukowymi i z inwestorami Sposób świadczenia usług Zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach. Park ma sformalizowane procedury udostępniania infrastruktury. W zakresie usług proinnowacyjnych są przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie (sesje doradcze organizowane w siedzibie Parku) oraz za pomocą mediów elektronicznych (m.in. spotkania online). Powierzchnie użytkowe dostępne są dla lokatorów 24/7 przy zapewnieniu ochrony mienia lokatorów i Parku. Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług.
--	--

	Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Park ma doświadczenie w realizacji usług, w tym wysoko wyspecjalizowanych usług prorozwojowych i proinnowacyjnych. Ośrodek może mieć określone specjalizacje w ramach działalności B+R. Zespół pracowników ma kompetencje i doświadczenie w świadczeniu specjalistycznego doradztwa dot. procesów technologicznych, produkcyjnych i organizacyjnych, pomocy firmom w nawiązywaniu efektywnej współpracy z uczelniami w zakresie opracowywania nowych technologicznych rozwiązań. Kadra ośrodka posiada udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Park dysponuje również kompetentnym personelem „pierwszego kontaktu”, który potrafi wstępnie rozpoznać potrzeby, potrafi komunikować się w językach obcych. Park dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne Park naukowo-technologiczny dysponuje nieruchomością o charakterze biurowo, usługowo/produkcyjnym, wyposażonymi laboratoriami, zapleczem specjalistycznym typu prototypownia, montażownia itp., małą architekturą dla potrzeb klientów parku, parkingiem. Park posiada wyposażenie odpowiadające realizowanym usługom (typu: wyposażenie badawcze, testujące, oprogramowanie specjalistyczne, kontroli jakości, certyfikowane wzorce, odczynniki itp.) Posiada lokale biurowe na wynajem, sale konferencyjne i szkoleniowe. Infrastruktura jest w pełni wyposażona w media. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi ppoż. i bhp, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne W zasobach ośrodka są a własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów instytucjonalnych. Ośrodek korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, informacji technologicznych). Zasoby finansowe

	Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. Park wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrotowych.
Organizacja działalności	Podmiot mający osobowość prawną lub jest wyodrębniony organizacyjnie w ramach większej struktury, posiadający niezbędną dokumentację prawną rejestracji/ustanowienia odpowiadającej przyjętej formie prawnej np. spółki akcyjnej, spółki z o.o., jednostki budżetowej lub innej. Ośrodek prowadzi dokumentację finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami. Park ma strategię rozwoju obejmującą działalność naukowo-badawczą/produkcyjną/usługową związaną z kreacją nowej wiedzy i technologii oraz strukturę organizacyjną odpowiednią dla specyfiki działania. Działalność operacyjna Ośrodka spełnia wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i ppoż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację). Działalność B+R Ośrodka jest formalnie umocowana w jego dokumentach. Ośrodek posiada wdrożony regulamin ochrony własności intelektualnej. Park ma określone zasady i warunki współpracy z podwykonawcami oraz obsługą techniczną. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację realizacji usług na każdym etapie ich realizacji. Park podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych przy realizacji usług i ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie i efekty świadczonych usług wśród przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego, co do ogólnego poziomu zadowolenia klientów. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjnych na bazie opinii klientów. W ośrodku wdrożono procedurę reklamacji. Park stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry, wyposażenia badawczego i metod badawczych. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka. Park posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących.

	Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług ISO/SOOIPP/EBN-EU/BIC /GLP, PCA.
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	Park monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady z klientami oraz prowadzi badania potrzeb klientów w postaci ankiet. Prowadzi monitoring oferty innych ośrodków innowacji, posiada wiedzę na temat możliwości wsparcia ze strony sektora nauki w obszarze prowadzenia prac badawczych swoich lokatorów.
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Park prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stałe lub okresowo), z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim np.: izbami przemysłowo handlowymi, klastrami, organizacjami pracodawców, stowarzyszeniami branżowymi oraz przedsiębiorcami. Dla realizacji wspólnych przedsięwzięć formalizuje współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in.: opracowanie i wdrożenie planu networkingu, regularny monitoring rynku i aktualizacja informacji o działaniach partnerów, stworzenie bazy aktualnych i potencjalnych interesariuszy, uczestniczenie w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych, współpraca z ośrodkami zagranicznymi, organizowanie wydarzeń: konferencji, targów, spotkań networkingowych.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji.	Park naukowo-technologiczny powinien dążyć do przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy tj.: regionalny samorząd gospodarczy, Klasy i stowarzyszenia branżowe, krajowe i międzynarodowe organizacje sieciujące ośrodki innowacji, np. IASP, EBN, SOOIPP. Poprzez współpracę zagraniczną powinien zachęcać i wspierać lokatorów do wchodzenia na rynki zagraniczne.

Inkubator technologiczny z infrastrukturą

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	Misją inkubatorów technologicznych jest wspieranie początkowej fazy rozwoju firm wdrażających nowe technologie (w tym głównie start-upów deep-tech). Grupą docelową ośrodka są młode firmy technologiczne ukierunkowane na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. Wsparcie Inkubatora technologicznego jest ukierunkowane w szczególności na początkową fazę rozwoju firmy, zazwyczaj na okres 3-5 lat. Ośrodek może świadczyć usługi B+R oraz wyspecjalizowane usługi o charakterze proinnowacyjnym. Odbiorcami usług są przedsiębiorcy z regionu, w którym działa Inkubator.

Obszar	Charakterystyka
	Zakres usług: • usługi badawczo-rozwojowe (B+R), • udostępnianie powierzchni do prowadzenia działalności gospodarczej, • udostępnianie wyposażonej infrastruktury do prowadzenia działalności badawczo-rozwojowej, laboratoryjnej w ośrodku lub w placówkach naukowych z nim współpracujących, • usługi proinnowacyjne (ocena przedsięwzięć innowacyjnych, patentowe), • usługi wspierające biznes (m.in.: doradztwo finansowe, marketingowe, prawne), • pośrednictwo we współpracy z instytucjami naukowymi i z inwestorami (pomoc w zakresie pozyskiwania finansowania zewnętrznego typu: Anioły biznesu, Venture Capital, Seed Capital), • usługi biurowo-administracyjne. Sposób świadczenia usług Zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach. Inkubator ma sformalizowane procedury udostępniania infrastruktury. 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. Usługi B+R o ile występują opisane zostały w profilu B+R. W zakresie usług proinnowacyjnych są przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie (sesje doradcze organizowane w siedzibie Inkubatora) oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Powierzchnie użytkowe dostępne są dla lokatorów 24/7 przy zapewnieniu ochrony mienia lokatorów i Inkubatora. Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Ośrodek powinien określić swoje specjalizacje w ramach działalności B+R. Inkubator ma doświadczenie w realizacji usług, w tym wysoko wyspecjalizowanych usług prorozwojowych i proinnowacyjnych. Zespół inkubatora ma kompetencje i doświadczenie w świadczeniu usług specjalistycznych proinnowacyjnych,

Obszar	Charakterystyka
	prorozwojowych, procesu inkubacji. Kadra ośrodka ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Inkubator dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne Inkubator technologiczny dysponuje nieruchomością o charakterze biurowo, usługowo/ produkcyjnym, wyposażoną w laboratoria, zaplecze specjalistyczne typu prototypownia, montażownia itp., małą architekturę dla potrzeb klientów. Inkubator dysponuje wyposażeniem odpowiadającym realizowanym usługom (typu: wyposażenie badawcze, testujące, oprogramowanie specjalistyczne, kontroli jakości, certyfikowane wzorce, odczynniki itp.). Posiada lokale biurowe na wynajem, sale do spotkań biznesowych, przestrzeń pracy wspólnej co-working/boksy. Infrastruktura jest w pełni wyposażona w media. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi p.poż i bhp, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne Ośrodek ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów instytucjonalnych. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, Urzędu Patentowego, informacji technologicznych). Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. Inkubator wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrachunkowych.
Organizacja działalności	Podmiot mający osobowość prawną lub wyodrębniony organizacyjnie w ramach większej struktury, posiadający niezbędną dokumentację prawną rejestracji/ustanowienia odpowiadającej przyjętej

Obszar	Charakterystyka
	formie prawnej np. spółki akcyjnej, spółki z o.o., jednostki uczelnianej lub innej. Ośrodek prowadzi dokumentację finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami. Inkubator posiada strategię rozwoju oraz strukturę organizacyjną odpowiednią dla specyfiki działania. Działalność operacyjna Ośrodka spełnia wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i ppoż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację). Działalność B+R Ośrodka jest formalnie umocowana w jego dokumentach. Ośrodek posiada wdrożony regulamin ochrony własności intelektualnej. Inkubator posiada określone zasady i warunki współpracy z podwykonawcami oraz obsługą techniczną. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację świadczonych usług na każdym etapie ich realizacji. Inkubator podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych przy realizacji usług i ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie i efekty świadczonych usług na rzecz przedsiębiorców przy pomocy ankiet, wywiadu ustnego. Posiada wdrożoną procedurę reklamacji. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjny na bazie opinii klientów. Inkubator stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry, wyposażenia badawczego i metod badawczych. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań. Inkubator posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Ośrodek ma certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOOIPP/EBN/ GLP/PCA).
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	Inkubator technologiczny monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady z klientami oraz prowadzi badania potrzeb klientów w postaci ankiet. Pozostaje w bieżącym kontakcie z uczelniami i innymi ośrodkami innowacji.
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją);	Inkubator prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stale lub okresowo) z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim np.: izby przemysłowo-handlowe, Klasty, Organizacje pracodawców, stowarzyszenia branżowe oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma

Obszar	Charakterystyka
	sformalizowaną współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in.: opracowanie i wdrożenia planu networkingu, regularny monitoring rynku i aktualizacja informacji o działaniach partnerów, stworzenie bazy aktualnych i potencjalnych interesariuszy, uczestniczenie w regionalnych, krajowych inicjatywach sieciowych.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji.	Inkubator powinien dążyć do przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy: regionalny samorząd gospodarczy, klastry i stowarzyszenia branżowe, krajowe i międzynarodowe organizacje sieciujące ośrodki innowacji.

Centrum Transferu Technologii

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	Misją CTT jest wspieranie komercjalizacji i wdrażania wyników badań naukowych i prac rozwojowych. Podstawową grupą docelową ośrodka są studenci, doktoranci, młodzi pracownicy naukowcy, przedsiębiorcy z regionu (lub spoza regionu), w którym działa CTT. Ośrodek może świadczyć również usługi B+R w porozumieniu z władzami uczelni oraz wyspecjalizowane usługi o charakterze proinnowacyjnym. Zakres usług: • badania i analizy potencjału wdrożeniowego wyników badań B+R oraz rynku produktów powstałych w wyniku prac B+R, • zbieranie zapotrzebowania przedsiębiorców na usługi badawczo-rozwojowe oraz doradztwo dla przedsiębiorców w zakresie dostępnych na uczelni technologii i wyników prac badawczo-rozwojowych • reprezentowanie instytucji naukowej w procesie komercjalizacji wyników prac B+R (m.in.: sprzedaż patentów, know-how, zawieranie umów licencyjnych), • wsparcie ochrony i zarządzania własnością intelektualną uczelni, • upowszechnianie wyników prac badawczo-rozwojowych, • koordynacja przedsięwzięć mających na celu lepsze wykorzystanie potencjału intelektualnego i technicznego uczelni, w tym projektów B+R. Sposób świadczenia usług Procedury świadczenia usług i zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach.

Obszar	Charakterystyka
	W zakresie usług proinnowacyjnych są przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie (sesje doradcze organizowane w siedzibie CTT) oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Ośrodek ma doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji proinnowacyjnych i prorozwojowych usług doradczych dla członków środowiska akademickiego zamierzających uruchomić działalność gospodarczą opartą na wdrożeniu wyników prac B+R (typu spin-off/spin-out), ma doświadczenie w usługach brokieringu oraz w ocenie wartości IP. CTT ma również doświadczenie w koordynacji realizacji prac badawczo-rozwojowych. Kadra ośrodka ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. CTT dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne CTT dysponuje lokalem biurowym (udostępniony, wynajęty, własny) odpowiadającym liczbie zatrudnionych pracowników, odpowiednio wyposażonym w sprzęt biurowy, media, Internet. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi ppoż. i BHP, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne Ośrodek ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów merytorycznych z obszarów działalności CTT. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, Urzędu Patentowego, informacji technologicznych) Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych,

Obszar	Charakterystyka
	zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. CTT wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrachunkowych.
Organizacja działalności	CTT to jednostka powoływana przez uczelnię lub instytut Polskiej Akademii Nauk. Podmiot posiada niezbędną dokumentację formalną dotyczącą rejestracji/ustanowienia ośrodka, która odpowiada przyjętej formie prawnej. CTT może też być podmiotem, z którym uczelnia ma podpisaną umowę o uprawnieniach do komercjalizacji jej wyników badań. Ośrodek prowadzi dokumentację finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami. CTT ma własną strategię działania i rozwoju oraz strukturę organizacyjną odpowiednią dla specyfiki działania. Działalność operacyjna Ośrodka spełnia wszystkie podstawowe zasady funkcjonowania uregulowane przepisami prawa (kadrowe, finansowe, BHP i ppoż. oraz inne specyficzne ze względu na zakres działania lub lokalizację). CTT ma określone zasady i warunki współpracy z podwykonawcami oraz obsługą techniczną. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację realizacji usług na każdym etapie ich realizacji. Podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych przy realizacji usług i ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO. Posiada wzory umów MTA (umowa transferu materiału i próbek), wzory umów na zlecone prace badawcze, wzory umów transferu technologii, w tym licencji wyłącznej, niewyłącznej, umowa na asystę wdrożeniową, wzory umowy sprzedaży IP.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie klientów i efekty świadczonych usług dla przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjny na bazie opinii klientów. Ma opracowaną i wdrożoną procedurę reklamacji. CTT stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka. Inkubator posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOOIPP/EBN).

Obszar	Charakterystyka
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	CTT monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady ze środowiskiem akademickim, innymi ośrodkami innowacji, oraz środowiskiem przedsiębiorców
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	CTT prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stałe lub okresowo) z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma sformalizowaną współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in: Opracowania i realizacji planu networkingu w obszarze kontaktów zewnętrznych i współdziałania z otoczeniem, regularnego monitoringu rynku i systematycznej aktualizacji informacji o działaniach organizacji prowadzących badania i upowszechniających wiedzę (ośrodków naukowych) oraz organizacji biznesowych i okołobiznesowych w celu zidentyfikowania możliwości nawiązania współpracy.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji	CTT powinien dążyć do przynależności do regionalnych organizacji samorządu gospodarczego, krajowych organizacji zrzeszających ośrodki innowacji - SOOIPP, sieci zrzeszających CTT - PACTT (Porozumienie Akademickich Centrów Transferu Technologii).

Prowadzenie działalności badawczo - rozwojowej (B+R)

Działalność badawczo-rozwojowa (B+R) może być prowadzona przez różnego typu ośrodki (np. Parki naukowo-Technologiczne, Inkubatory Technologiczne, Centra Innowacji, Centra Transferu Innowacji), dla których celem jest prowadzenie badań podstawowych, badań przemysłowych lub eksperymentalnych oraz dysponują odpowiednim potencjałem organizacyjnym, merytorycznym i infrastrukturalnym.

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych	Celem usług w obszarze B+R jest opracowanie bądź wprowadzanie ulepszeń innowacji produktowej, usługowej lub procesowej oraz jej wdrożenie w przedsiębiorstwie. Usługi te powstają z wykorzystaniem specjalistycznej infrastruktury badawczej i są efektem badań przemysłowych oraz eksperymentalnych prac rozwojowych. Zakres usług: • organizacja i prowadzenie badań przemysłowych (badania krytyczne lub planowane w celu

	opracowania lub udoskonalenia innowacji produktowej/usługowej/procesowej); • organizacja i prowadzenie eksperymentalnych prac rozwojowych (oznaczających zdobywanie, łączenie, kształtowanie i wykorzystywanie dostępnej aktualnie wiedzy i umiejętności z dziedziny nauki, technologii i biznesu oraz innej stosownej wiedzy i umiejętności w celu opracowywania nowych lub ulepszonych produktów, procesów lub usług. Eksperymentalne prace rozwojowe mogą obejmować opracowanie prototypów, demonstracje, opracowanie projektów pilotażowych, testowanie i walidację nowych lub ulepszonych produktów, procesów lub usług w otoczeniu stanowiącym model warunków rzeczywistego funkcjonowania w celu dalszego doskonalenia; • udostępnianie wyposażonej infrastruktury badawczej w ośrodku lub w podmiocie zarządzającym OI (rozumianej jako m.in.: specjalistyczne instalacje, aparaturę laboratoryjną, przyrządy badawcze, a także zasoby oparte na wiedzy np. zbiory, archiwa, na technologiach informacyjno-komunikacyjnych np. sieć, oprogramowanie). Procedura świadczenia usług Zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach, a usługi badawcze rejestrowane na każdym etapie prac badawczych. Ośrodek ma sformalizowane procedury udostępniania infrastruktury badawczej. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Ośrodek prowadzący działalność badawczo-rozwojową uzgadnia z klientem zakres przedmiotu badań, zastosowanej normy/procedury, sposobu wykonania badań, która spełnia wymagania przedsiębiorcy, realizuje zlecone badania, opracowuje wyniki badań i rekomendacje. W zależności od zasobów i potencjału w tym zakresie może być realizowana różna liczba usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Pracownicy ośrodka mają odpowiednie kompetencje (wykształcenie, kwalifikacje, szkolenia, wiedza techniczna), umiejętności oraz doświadczenie wynikające z deklarowanej specjalizacji ośrodka. Kadra wykazuje się bezstronnością, niezależnością, komunikatywnością, myśleniem abstrakcyjnym/ innowacyjnym, kreowaniem innowacyjnych rozwiązań.

	Osoby pracujące bezpośrednio z klientami posiadają również kompetencje językowe. Personel jest w stanie zaplanować niezbędne badania, zrealizować proces badawczy przede wszystkim za pomocą własnych zasobów samodzielnie, ewentualnie przy udziale innych organizacji prowadzących badania i upowszechniających wiedzę, zinterpretować otrzymane wyniki, wyciągnąć właściwe wnioski i znaleźć odpowiednie rozwiązanie). Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług B+R. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności w obszarze B+R. Ośrodek współpracuje z zespołem ekspertów zewnętrznych na określonych zasadach. Zasoby infrastrukturalne Ośrodek prowadzący działalność badawczo-rozwojową dysponuje odpowiednimi pomieszczeniami spełniającymi określone wymogi związane z prowadzeniem działalności badawczo-rozwojowej (zapewnienie odpowiednich warunków środowiskowych, które nie mają negatywnego wpływu na ważność wyników – temperatura, wilgotność, zanieczyszczenie mikrobiologiczne, zapylenie, promieniowanie, hałas, drgania itp.). Pomieszczenia badawcze są oddzielone ze względu na wykluczającą się działalność badawczą. OI posiada wyposażenie odpowiadające realizowanym usługom (typu: wyposażenie badawcze, testujące, oprogramowanie specjalistyczne, kontroli jakości, certyfikowane wzorce, odczynniki itp.) Obiekty spełniają wymogi ppoż. i bhp, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne Ośrodek dysponuje własnymi bazami danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów instytucjonalnych. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych Zasoby finansowe Działalność B+R prowadzona w ramach Ośrodka Innowacji podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze.
Organizacja działalności	Działalność B+R prowadzona w ramach Ośrodka Innowacji podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze. Może być prowadzona przez każdy rodzaj Ośrodka Innowacji pod warunkiem posiadania zasobów infrastrukturalnych do jej realizacji. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację realizacji usług B+R, podpisuje umowy poufności informacji

	z zatrudnionymi pracownikami/ekspertami, ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	W celu świadczenia jak najwyższej jakości usług i uzyskania wiarygodnych wyników ośrodek ma określone specjalizacje w zakresie działalności badawczo-rozwojowej oraz określoną specjalizację w obszarze RIS, KIS. Funkcjonuje zgodnie z systemem zarządzania np. zgodnie z systemami zarządzania PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO/IEC 17025, Dobrą Praktyką Laboratoryjną (GLP), Polskiego Centrum Akredytacji (PCA) oraz innych rozporządzeń legislacyjnych zapewniających wysoka jakość usług. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka oraz zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry, wyposażenia badawczego i metod badawczych. Bada zadowolenie i efekty świadczonych usług przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego, co do ogólnego poziomu zadowolenia klientów. Ośrodek ma wdrożoną procedurę reklamacji. Infrastruktura posiada aktualne niezbędne certyfikaty dla urządzeń wykorzystywanych do działalności B+R, jest na bieżąco konserwowana i sprawdzana. Badania przemysłowe oraz eksperymentalne prace rozwojowe są prowadzone w taki sposób aby utrzymać spójność pomiarową wyników pomiarów.
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowania na świadczone lub nowe usługi	Działalność B+R prowadzona w ramach Ośrodka Innowacji podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze.
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Działalność B+R prowadzona w ramach Ośrodka Innowacji podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze. Współpraca ośrodka z instytucjami badawczymi w kraju i na świecie jest priorytetem w odniesieniu do tej aktywności.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych	Ośrodek należy do sieci instytucji prowadzących działalność B+R, ośrodków innowacji, regionalnych organizacji samorządu gospodarczego.

sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji	
--	--

Realizacja programu akceleracji

Działalność akceleracyjna może być prowadzona przez różnego typu ośrodki innowacji (np. Parki naukowo-technologiczne, Inkubatory Technologiczne, Centra Innowacji, Centra Transferu Technologii) działających w sferze start-up oraz dysponuje odpowiednim potencjałem organizacyjnym, merytorycznym i infrastrukturalnym dla ich realizacji.

Obszar	Wymogi
Zakres i sposób świadczenia usług proinnowacyjnych i prorozwojowych	Akceleracja jest krótkookresowym (od 3 do 6 miesięcy) programem wsparcia zespołów projektowych lub nowo powstałych firm. Podmioty biorące udział w akceleracji charakteryzują się ponadprzeciętnym potencjałem wzrostu oraz relatywnie wysokim potencjalnym zyskiem dla inwestora. Głównym celem akceleracji jest wspieranie początkowej fazy rozwoju firm wdrażających nowe technologie (start-upy deep-tech). Zakres usług: • usługi mentoringowe, szkolenia • usługi wspierające biznes, np. doradztwo finansowe, marketingowe, prawne, organizacyjne i technologiczne • wsparcie w nawiązywaniu kontaktów z instytucjami naukowymi, partnerami biznesowymi, firmami technologicznymi • ocena przedsięwzięć innowacyjnych, • pomoc w pozyskiwaniu zewnętrznych środków finansowych, w tym od inwestorów kapitałowych (BA , VC). Procedura świadczenia usług Sposób realizacji programu głównie zależny jest od zasobów ośrodka i koncepcji jego realizacji. Realizacja programu może odbywać się w formie tradycyjnej w przeznaczonych do tego celu pomieszczeniach (sesje doradcze), on-line lub hybrydowo. Zakłada się realizację co najmniej jednego programu akceleracyjnego.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Ośrodek ma kilkuletnie doświadczenie w realizacji usług akceleracyjnych. Jego kadra ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Ponadto dysponuje także stałym zespołem doradców zewnętrznych dla realizacji programu akceleracji. Wielkość zespołu merytorycznego odpowiada skali świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności.

	Zasoby infrastrukturalne Ośrodek dysponuje pomieszczeniami dostępnymi dla uczestników spotkań w ramach programu akceleracji przystosowana do prowadzenia spotkań z wykorzystaniem technologii multimedialnych. Przestrzeń biurowa spełnia normy BHP i jest przystosowana dla osób niepełnosprawnych. W przypadku świadczenia usług online Ośrodka zapewnia urządzenia elektroniczne, w tym: komputery, laptopy i inne niezbędne do wykonywania pracy przez Internet oprogramowanie, dostęp do narzędzi komunikacji elektronicznej, rozwiązań chmurowych, dostępu do komunikatorów i portali społecznościowych. Zasoby informacyjne Ośrodek ma dostęp do baz danych zgodnych z profilem ośrodka. Bazy są tworzone w procesie świadczonych usług, jak i zakupione dla potrzeb klientów. Ośrodek stosuje rozwiązania chmurowe do przechowywania danych. Zasoby finansowe Działalność akceleracyjna prowadzona w ramach Ośrodka podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze.
Organizacja działalności	Działalność akceleracyjna prowadzona w ramach Ośrodka podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze. Program akceleracji może być realizowany przez każdy Ośrodek. Ośrodek prowadzi systematyczną i rzetelną dokumentację realizacji usług akceleracyjnych. Podpisuje umowy poufności informacji z zatrudnionymi pracownikami/ekspertami, ma wdrożone procedury ochrony danych osobowych RODO.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Działalność akceleracyjna prowadzona w ramach Ośrodka Innowacji podlega wszystkim ogólnym regulacjom w tym obszarze.
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowania na świadczone lub nowe usługi	Prowadzenie stałej obserwacji rynku start-up ingu, zapewniającej identyfikację potrzeb klientów i weryfikującego obecne, oraz odpowiadanie na to zapotrzebowanie.

Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Ośrodek prowadzi czynną współpracę z otoczeniem: ośrodki akademickie, ośrodki badawcze, instytucjami finansowymi (VC, BA), przedstawicielami biznesu, Ośrodki, administracją publiczną oraz przedsiębiorcami. Część kontaktów z partnerami ma charakter sformalizowany. Prowadzi monitoring i aktualizuje informacje o działaniach partnerów.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji.	Ośrodek powinien dążyć do przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy: regionalny samorząd gospodarczy, Klastry i stowarzyszenia branżowe, krajowe i międzynarodowe organizacje sieciujące ośrodki innowacji.

Ośrodki szkoleniowo – doradcze (OSD)

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych	Ośrodki szkoleniowo-doradcze (OSD) to podmioty, których zadaniem jest szeroka promocja przedsiębiorczości (często wsparcie grup dyskryminowanych) oraz dostarczanie usług wsparcia małym firmom i aktywizacja rozwoju regionów peryferyjnych lub dotkniętych kryzysem. OSD najczęściej spotykane są pod nazwami: Ośrodek Wspierania Przedsiębiorczości, Centrum Wspierania Biznesu, Klub Przedsiębiorczości, Punkt Konsultacyjno-Doradczy. Działają na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i samozatrudnienia oraz poprawy konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw. Cele działalności tych ośrodków są integralnie związane z potrzebami i wymaganiami lokalnych rynków pracy. Obejmują one w szczególności: - wspieranie i popularyzowanie idei przedsiębiorczości i samozatrudnienia; - aktywne wspieranie inicjatyw lokalnej społeczności w zakresie tworzenia oraz rozwijania małych i średnich przedsiębiorstw; - aktywną współpracę z lokalną (samorządową i rządową) administracją oraz innymi organizacjami (prywatnymi, pozarządowymi i in.), w celu tworzenia wspólnej płaszczyzny do działań na rzecz rozwoju gospodarczego i społecznego regionu; - aktywne włączanie się w doraźne akcje, w sytuacjach wynikających z potrzeb gospodarczych lub społecznych w regionie. Zakres usług, m.in.: • usługi szkoleniowe i doradcze w zakresie różnorodnych aspektów zakładania,

Obszar	Charakterystyka
	prowadzenia oraz rozwijania działalności gospodarczej; • usługi doradcze wspierające wdrażanie projektów inwestycyjnych, w tym ocena przedsięwzięć, doradztwo techniczne, finansowe, marketingowe, prawne i organizacyjne; • wsparcie przedsiębiorców w pozyskiwaniu środków finansowych oraz partnerów do realizacji projektów inwestycyjnych i rozwojowych. Sposób świadczenia usług Procedury świadczenia usług i zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach. Przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Ośrodek ma doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji proinnowacyjnych i prorozwojowych usług. Kadra ośrodka ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne Dysponuje lokalem biurowym (udostępniony, wynajęty, własny) odpowiadającym liczbie zatrudnionych pracowników, odpowiednio wyposażonym w sprzęt biurowy, media, Internet. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi ppoż. i BHP, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne Ośrodek ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów merytorycznych z obszarów działalności.

Obszar	Charakterystyka
	Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, Urzędu Patentowego, informacji technologicznych) Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. Wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrotowych.
Organizacja działalności	Ośrodek powinien posiadać odpowiednią strukturę organizacyjną, która umożliwia prowadzenie określonej działalności i realizację określonej misji ośrodka w najbardziej efektywny sposób. Potwierdzona dokumentami założycielskimi forma prawna działania. Posiadanie wszystkich niezbędnych dokumentów legislacyjnych, umożliwiających funkcjonowanie ośrodka. Posiadanie aktualnej strategii rozwoju i działania – w formie dokumentu zatwierdzonego przez władze organizacji – i jej realizowanie. Prowadzenie działalności zgodnie z zapisami aktów powołujących do życia dany ośrodek, z jego aktualną strategią działania oraz z przepisami obowiązującego prawa. Wywiązywanie się z administracyjnych obowiązków związanych z dokumentowaniem swojej działalności. Prowadzenie dokumentacji kadrowej i finansowej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie klientów i efekty świadczonych usług dla przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjny na bazie opinii klientów. Ma opracowaną i wdrożoną procedurę reklamacji, stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka. Inkubator posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOQIPP/EBN).
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania	Monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady ze środowiskiem

Obszar	Charakterystyka
zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	akademickim, innymi ośrodkami innowacji, oraz środowiskiem przedsiębiorców
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stale lub okresowo) z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma sformalizowaną współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in: Opracowania i realizacji planu networkingu w obszarze kontaktów zewnętrznych i współdziałania z otoczeniem, regularnego monitoringu rynku i systematycznej aktualizacji informacji o działaniach organizacji prowadzących badania i upowszechniających wiedzę (ośrodków naukowych) oraz organizacji biznesowych i okołobiznesowych w celu zidentyfikowania możliwości nawiązania współpracy.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji	Powinien dążyć do przynależności do regionalnych lub krajowych organizacji samorządu gospodarczego.

Klaster

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych	Klastry są to geograficzne koncentracje wzajemnie powiązanych ze sobą przedsiębiorstw i instytucji specjalizujących się w określonym obszarze działalności gospodarczej. Zgodnie z definicją OECD klastry są specyficzną formą powiązań pomiędzy podmiotami, opartą na współzależnościach, kooperacji i zaufaniu. Przedsiębiorstwa klastra produkują i sprzedają podobne lub komplementarne produkty, stając w ten sposób w obliczu wspólnych wyzwań i możliwości. Koncentracja ta: skutkuje korzyściami zewnętrznymi, takimi jak powstanie wyspecjalizowanych dostawców surowców i komponentów oraz rozwój specyficznych sektorowych umiejętności: sprzyja powstaniu specjalistycznych usług technicznych, administracyjnych i finansowych. Klastry tworzą sprzyjające warunki dla rozwoju sieci prywatnych i publicznych instytucji lokalnych wspierających lokalny rozwój gospodarczy poprzez promowanie kolektywnego uczenia się i dyfuzję

Obszar	Charakterystyka
	innowacji przez formalną i nieformalną koordynację. Członkowie klastra powierzają koordynację swojej działalności jednemu ze swoich członków lub tworzą/zatrudniają osobny podmiot dla realizacji tych zadań. Pełni on rolę koordynatora/lidera klastra organizując działania pożądane przez jego członków i reprezentując na zewnątrz interesy klastra jako całości Zakres usług, m.in.: • pozyskiwanie, ocena, analiza i dostarczanie członkom klastra różnego typu informacji leżących w obszarze zainteresowań klastra; • kojarzenie partnerów biznesowych w poszukiwaniu kontrahentów, dostawców, podwykonawców oraz pośrednictwo kooperacyjne dla lokalnych firm, prowadzenie i aktualizacja bazy danych firm, jednostek naukowych, ekspertów i specjalistów branżowych; • organizacja wsparcia przy identyfikowaniu lub rozwiązywaniu problemów technicznych; • udzielanie informacji o dostępie do źródeł finansowania zewnętrznego na rozwój przedsiębiorstw; • działania w zakresie transferu wiedzy, badań i zastosowań innowacyjnych technologii, kojarzenie podmiotów gospodarczych i jednostek naukowo-badawczych w zakresie nawiązania współpracy; • przygotowanie i organizacja imprez informacyjno-integracyjnych, spotkań i warsztatów tematycznych, wymiany dobrych praktyk; • przygotowanie i organizacja działań promocyjnych, organizacja udziału w targach, wystawach i wizyt studyjnych; • doradztwo w zakresie wytwarzania, napraw i modernizacji: instalacji, maszyn, urządzeń ciśnieniowych i dźwignicowych; • doradztwo i organizacja szkoleń specjalistycznych w zakresie systemów zarządzania, oceny; • zgodności wyrobów i certyfikacji personelu. Sposób świadczenia usług Procedury świadczenia usług i zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach. Przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP.

Obszar	Charakterystyka
	Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/eksperckie) Ośrodek ma doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji proinnowacyjnych i prorozwojowych usług. Kadra ośrodka ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne Dysponuje lokalem biurowym (udostępniony, wynajęty, własny) odpowiadającym liczbie zatrudnionych pracowników, odpowiednio wyposażonym w sprzęt biurowy, media, Internet. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi ppoż. i BHP, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne Ośrodek ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów merytorycznych z obszarów działalności. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, Urzędu Patentowego, informacji technologicznych) Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. Wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrotowych.
Organizacja działalności	Standardy w zakresie organizacji określają podstawowe wymogi organizacyjne i prawne działania

Obszar	Charakterystyka
	klastrów. Podstawy organizacyjne działania odnoszą się do stworzenia ram organizacyjnych i prawnych w zakresie realizowanych działań. Istnieje dokument, który określa zakres obowiązków koordynatora i jego uprawnienia, zatwierdzony przez członków i/lub organ reprezentujący członków klastra. Zapisy w tym zakresie mogą być przedmiotem dokumentu powołującego klaster (np. porozumienia klastrowego, umowy klastra), jak również dotyczyć innych dokumentów (np. statutu, uchwały, regulaminu). Istnieje aktualny dokument, który opisuje strukturę organizacyjną klastra, aktualny zbiór danych zawierający informacje na temat każdego z podmiotów należących do klastra. Zapobieganie konfliktom interesu w klastrze. Klaster posiada strategię rozwoju oraz plan działania.
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie klientów i efekty świadczonych usług dla przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjny na bazie opinii klientów. Ma opracowaną i wdrożoną procedurę reklamacji, stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka. Inkubator posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOOIPP/EBN).
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	Monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady ze środowiskiem akademickim, innymi ośrodkami innowacji, oraz środowiskiem przedsiębiorców
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	Prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stale lub okresowo) z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi, administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma sformalizowaną współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in: Opracowania i realizacji planu networkingu w obszarze kontaktów zewnętrznych i współdziałania z otoczeniem, regularnego monitoringu rynku i systematycznej aktualizacji informacji o działaniach organizacji prowadzących badania i upowszechniających wiedzę

Obszar	Charakterystyka
	(ośrodków naukowych) oraz organizacji biznesowych i okołobiznesowych w celu zidentyfikowania możliwości nawiązania współpracy.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji	Powinien dążyć do przynależności do regionalnych lub krajowych organizacji samorządu gospodarczego.

Inkubator Przedsiębiorczości

Sposób realizacji programu zależy jest zarówno od zasobów ośrodka i koncepcji jego realizacji, jak i warunków zewnętrznych (np. ograniczenia epidemiczne lub grupa beneficjentów z wybranej branży). Realizacja programu może odbywać się w formie tradycyjnej w przeznaczonych do tego celu pomieszczeniach (z wykorzystaniem zaplecza infrastrukturalnego), online (w wersji bez zaplecza infrastrukturalnego - biura na wynajem) lub hybrydowo. Bez względu na formę realizacji programu ważne jest, aby zostały opracowane i wdrożone kryteria naboru, standardy obsługi klienta, procedury pozwalające monitorować i oceniać efektywność realizacji programu, jak też pracę mentorów, doradców i trenerów zaangażowanych w proces inkubacji.

Obszar	Charakterystyka
Zakres i sposób świadczenia usług prorozwojowych	Inkubator przedsiębiorczości to organizacyjnie wydzielona jednostka, oferująca kompleksowe wsparcie trwające zazwyczaj 3-5 lat, obejmujące infrastrukturę, doradztwo, szkolenia z rozwoju biznesu, działania networkingowe i budujące społeczność inkubowanych firm, oraz dostęp do know-how, badań, zasobów finansowych i usług technicznego wsparcia. W szczególnych sytuacjach inkubacja może być prowadzona bez uwzględnienia elementu infrastrukturalnego, ale przy kontynuacji świadczenia usług wsparcia. Celem programu inkubacji jest wspieranie rozwoju gospodarczego regionu w wyniku tworzenia trwałych miejsc pracy, dzięki tworzeniu sprzyjających warunków do powstawania nowych firm o długim okresie przeżywalności, a także pomoc w ich rozwoju. Zakres usług, m.in.: • usługi wspierające biznes, np. doradztwo finansowe, marketingowe, prawne, organizacyjne i technologiczne; • usługi organizacji wsparcia finansowego ze środków własnych inkubatora lub z zewnętrznych źródeł finansowania; • organizacja i wsparcie networkingu między uczestnikami programu.

Obszar	Charakterystyka
	Sposób świadczenia usług Procedury świadczenia usług i zasady korzystania z usług ośrodka są opisane w regulaminach. Przestrzegane przepisy dotyczące ochrony IP. Ośrodek podpisuje umowy poufności informacji wykorzystywanych w czasie realizacji usług. Usługi są realizowane tradycyjnie oraz za pomocą mediów elektronicznych (spotkania online). Ośrodek w zależności od zasobów i potencjału może realizować różną liczbę usług. Liczba zrealizowanych usług w roku nie powinna być jednak mniejsza niż kilkadziesiąt. Sposób realizacji programu zależny jest zarówno od zasobów ośrodka i koncepcji jego realizacji, jak i warunków zewnętrznych (np. ograniczenia epidemiczne lub grupa beneficjentów z wybranej branży). Realizacja programu może odbywać się w formie tradycyjnej w przeznaczonych do tego celu pomieszczeniach (z wykorzystaniem zaplecza infrastrukturalnego), online (w wersji bez zaplecza infrastrukturalnego - biura na wynajem) lub hybrydowo. Bez względu na formę realizacji programu ważne jest, aby zostały opracowane i wdrożone kryteria naboru, standardy obsługi klienta, procedury pozwalające monitorować i oceniać efektywność realizacji programu, jak też pracę mentorów, doradców i trenerów zaangażowanych w proces inkubacji.
Zasoby ośrodka (kompetencyjne, kadrowe, infrastrukturalne, informacyjne, finansowe)	Zasoby merytoryczne (kadrowe/ekspertskie) Ośrodek ma doświadczenie w promocji, organizacji i realizacji proinnowacyjnych i prorozwojowych usług. Kadra ośrodka ma udokumentowane wykształcenie (kompetencje, wiedza techniczna, szkolenia) oraz doświadczenie zawodowe odpowiednie do świadczonych usług. Dysponuje również stałym zespołem doradców zewnętrznych. Wielkość zespołu merytorycznego ośrodka odpowiada skali i zakresowi świadczonych usług. Zespół ma jasno określony zakres obowiązków i odpowiedzialności. Zasoby infrastrukturalne Dysponuje lokalem biurowym (udostępniony, wynajęty, własny) odpowiadającym liczbie zatrudnionych pracowników, odpowiednio wyposażonym w sprzęt biurowy, media, Internet. Obiekty są dostępne dla osób z niepełnosprawnością fizyczną. Obiekty spełniają wymogi ppoż. i BHP, są monitorowane i ubezpieczone. Zasoby informacyjne

Obszar	Charakterystyka
	Ośrodek ma własne bazy danych w postaci: rejestru przedsiębiorców/klientów, świadczonych usług, ekspertów własnych i zewnętrznych, partnerów merytorycznych z obszarów działalności. Korzysta z ogólnodostępnych lub abonamentowych baz danych (typu bazy aktów prawnych, Urzędu Patentowego, informacji technologicznych). Zasoby finansowe Ośrodek nie ma zaległości w regulowaniu bieżących zobowiązań publiczno-prawnych (tj. należności z tytułu składek ubezpieczeniowych, zdrowotnych, zaliczek na podatek dochodowy) oraz terminowego regulowania zobowiązań wobec swoich partnerów biznesowych, a w przypadku przeterminowanych zobowiązań finansowych ośrodek ma uzgodnione z wierzycielami zasady spłaty wymagalnych zobowiązań do których się stosuje. Wykazuje zysk operacyjny w ostatnich 3 latach obrotowych.
Organizacja działalności	Inkubator przedsiębiorczości może przybierać różne formy prawne – najczęściej działają one jako fundacje, stowarzyszenia lub organizacje pozarządowe. Bardzo często pojawiają się przy uczelniach wyższych, oferując wsparcie zarówno dla studentów, jak i absolwentów poszczególnych wydziałów (wówczas są określane mianem Akademickich Inkubatorów Przedsiębiorczości).
Mechanizmy monitorowania i kontroli jakości świadczonych usług	Ośrodek bada zadowolenie klientów i efekty świadczonych usług dla przedsiębiorców przy pomocy ankiet po ich realizacji, zbieranie wywiadu ustnego. Sporządza raz do roku raport ewaluacyjny na bazie opinii klientów. Ma opracowaną i wdrożoną procedurę reklamacji, stale rozwija swoje kompetencje w zakresie oferowanych usług poprzez rozwój kadry. Ośrodek ma opracowane i wdrożone procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań ośrodka. Inkubator posiada zasady weryfikacji kompetencji zawodowych pracowników i ekspertów z nim współpracujących. Posiada certyfikaty jakości świadczonych usług (ISO/SOQIPP/EBN).
Mechanizmy weryfikowania i monitorowania zapotrzebowanie na świadczone lub nowe usługi	Monitoruje zapotrzebowanie na usługi poprzez bezpośrednie rozmowy/wywiady ze środowiskiem akademickim, innymi ośrodkami innowacji, oraz środowiskiem przedsiębiorców.
Rozwiązania dotyczące współpracy z innymi ośrodkami OI i innymi	Prowadzi czynną współpracę z otoczeniem (stale lub okresowo) z podmiotami będącymi partnerami w realizacji jego działań: jednostkami naukowymi,

Obszar	Charakterystyka
podmiotami (w tym m.in. przedsiębiorcami, jednostkami naukowymi, administracją)	administracją publiczną, Ośrodkami Innowacji, innymi organizacjami otoczenia biznesu z regionu i poza nim oraz przedsiębiorcami. Ośrodek ma sformalizowaną współpracę z partnerami. Rozwiązania dotyczące współpracy z otoczeniem to m.in: Opracowania i realizacji planu networkingu w obszarze kontaktów zewnętrznych i współdziałania z otoczeniem, regularnego monitoringu rynku i systematycznej aktualizacji informacji o działaniach organizacji prowadzących badania i upowszechniających wiedzę (ośrodków naukowych) oraz organizacji biznesowych i okołobiznesowych w celu zidentyfikowania możliwości nawiązania współpracy.
Sugestie dotyczące przynależności do krajowych i międzynarodowych sieci współpracy/ zrzeszeń/ organizacji	Powinien dążyć do przynależności do regionalnych lub krajowych organizacji samorządu gospodarczego.