

NR RPWP.01.03.04-IZ-00-30-001/18.

**Minimalne wymagania jakościowe dotyczące procesu inkubacji:**

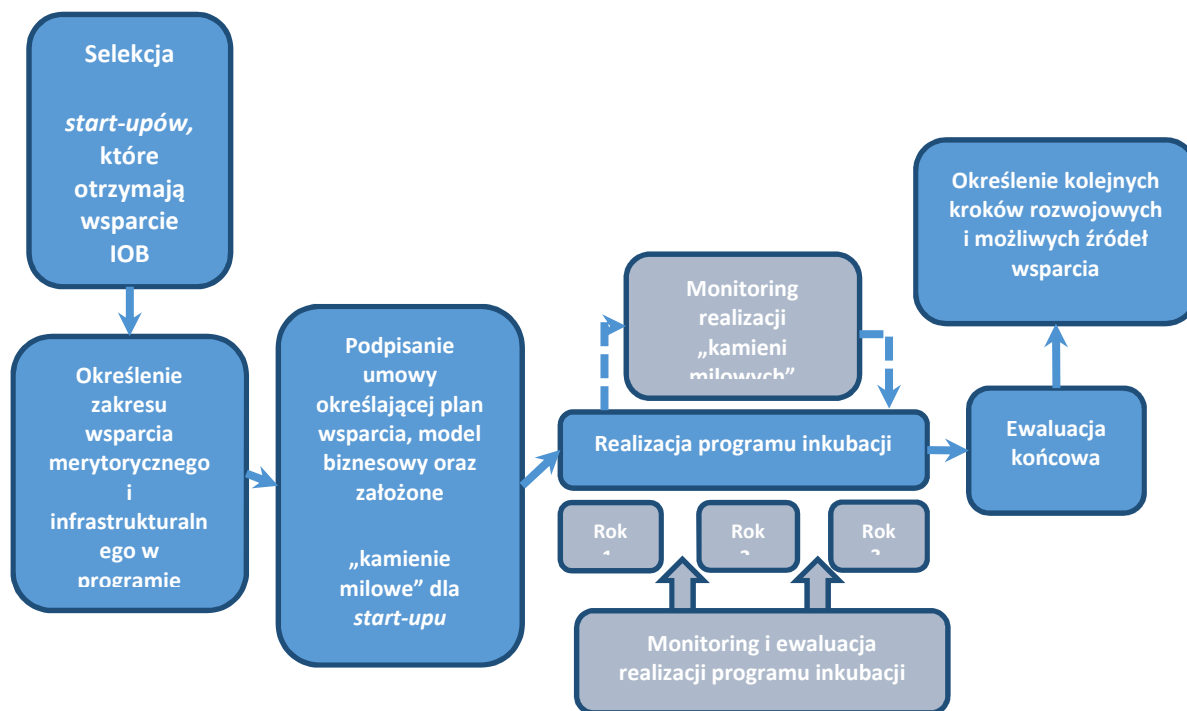
Lp.	Wymaganie	Sposób dokumentowania
<i>Rekrutacja i selekcja start-upów</i>		
1.	<p><b>Informacja o otwartej rekrutacji jest dostępna publicznie</b>, aby mogły w nim udział wziąć wszyscy zainteresowani.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wyznaczone terminy pozwalają na przygotowanie aplikacji – minimum 3 tygodnie od ogłoszenia.</li> </ul>	Ogłoszenie na stronie internetowej beneficjenta oraz wyznaczonej platformie wspólnej
2.	<p><b>Zasady rekrutacji są przejrzyste.</b> Ogłoszenie o rekrutacji zawiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Określenie grupy docelowej – cech przedsiębiorstw preferowanych w programie inkubacji np. branża, stosowane technologie, gotowość biznesowa, innowacyjność produktu, lokalizacja działalności przedsiębiorstwa.</li> <li>Regulamin rekrutacji (lub całego procesu inkubacji), w którym opisano kryteria oceny i sposób jej przeprowadzenia.</li> <li>Załącznikiem do regulaminu jest wzór umowy inkubacji.</li> </ul>	Dokumentacja rekrutacji załączona do ogłoszenia
3.	<p><b>Poufność danych przedsiębiorstw ubiegających się o wsparcie.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamin konkursu zapewnia poufność danych.</li> </ul>	Dokumentacja rekrutacji załączona do ogłoszenia
4.	<p><b>Rzetelna ocena kandydatów.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wymagane informacje od kandydatów pozwalają na rzetelną ocenę – formularz zgłoszenia zawiera pytania o informacje, które są przedmiotem oceny.</li> <li>Oceniający deklarują bezstronność wobec kandydatów.</li> <li>Obowiązkowym elementem procesu oceny są indywidualne spotkania kandydatów z zespołem oceniającym.</li> <li>W zespole oceniającym biorą udział praktycy biznesowi i eksperci zewnętrzni.</li> <li>Proces oceny jest udokumentowany i zawiera oceny indywidualne w poszczególnych kryteriach oraz ocenę zbiorczą (średnią lub konsensualną) wraz z uzasadnieniem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularze rekrutacyjne</li> <li>Protokoły z oceny kandydatów</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na żądanie, kandydatowi udostępnia się jego wyniki oceny bez ujawniania nazwisk osób przyznających oceny.</li> </ul>	
5.	<p><b>Indywidualna ocena potrzeb przedsiębiorstw.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Przygotowanie indywidualnego programu inkubacji musi być poprzedzone oceną potrzeb każdego przedsiębiorstwa. Jako minimum powinno być wykorzystane wspólne narzędzie do badania potencjału innowacyjnego.</li> <li>Ocena może być elementem rekrutacji i odbyć się na dowolnym etapie.</li> </ul>	Pisemne wnioski z oceny
<b>Realizacja programu inkubacji</b>		
6.	<p><b>Podpisanie umowy inkubacji.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficjent i przedsiębiorca podpisują umowę o inkubacji wg. wzoru zamieszczonego w ogłoszeniu o rekrutacji.</li> <li>Załącznikami do umowy są: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan rozwoju przedsiębiorstwa, zawierający harmonogram działań i kamienie milowe do osiągnięcia – przygotowywany przez przedsiębiorcę(ów) i akceptowany przez beneficjenta,</li> <li>Indywidualny plan inkubacji, dostosowany do planu rozwoju przedsiębiorstwa, zawierający zakres i wartość planowanych usług wsparcia z 5 zakresów (infrastrukturalne, okołobiznesowe, doradcze dot. rozwoju biznesu, specjalistyczne, wsparcie inwestycyjne) – przygotowywany przez beneficjenta i akceptowany przez przedsiębiorcę(ów).</li> </ul> </li> <li>Umowa ta opisuje obowiązki obu stron.</li> <li>Umowa powinna zastrzegać przekazywanie kolejnej transzy wsparcia od osiągnięcia założonych w biznesplanie określonych kamieni milowych.</li> <li>W umowie są odpowiednie klauzule dotyczące: <ul style="list-style-type: none"> <li>Przekazywania informacji przez beneficjenta na temat rozwoju przedsiębiorstwa, w tym dane finansowe i o zatrudnieniu, również przez okres min. 3 lat od zakończenia programu inkubacji,</li> </ul> </li> </ul>	Umowa wraz z załącznikami

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Warunków rozwiązania umowy w przypadku nie wykonania działań zaplanowanych w umowie inkubacji,</li> <li>○ Warunków dokonywania zmian w planie rozwoju przedsiębiorstwa,</li> <li>○ Zobowiązania przedsiębiorstwa do współpracy z innymi inkubowanymi podmiotami i udziału w networkingu.</li> </ul>	
7.	<p><b>Zapewnienie jakości świadczonych usług.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Beneficjent świadczy usługi wg wewnętrznych procedur mających na celu zapewnienie jakości, zalecane jest stosowanie certyfikowanych systemów (np. ISO). Procedura m.in. zapewnia poufność danych finansowych i osobowych klientów.</li> <li>● Każdy klient ma przydzielonego opiekuna koordynującego cały proces inkubacji i świadczonych usług.</li> <li>● Beneficjent prowadzi rejestr wykonywanych usług na rzecz danego przedsiębiorstwa, odnotowywane są spotkania i wnioski ze spotkań.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumentacja opisująca procedury świadczenia usług u beneficjenta</li> <li>● Rejestr świadczonych usług</li> <li>● Wnioski z cyklicznej weryfikacji postępów programu inkubacji</li> <li>● Narzędzie badania satysfakcji klienta. Wnioski z prowadzonych ocen i notatki nt. wdrożonych wniosków</li> </ul>
8.	<p><b>Kompetencje i doświadczenie osób świadczących usługi doradcze i szkoleniowe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● W ramach wewnętrznych procedur, o których mowa w p 7. powyżej beneficjent zapewnia, że osoby świadczące usługi doradcze i szkoleniowe mają odpowiednie kompetencje. W programie inkubacji opisane są wymagania dotyczące wiedzy i doświadczenia a każda osoba świadczące usługi doradcze i szkoleniowe spełnia te wymogi.</li> <li>● W ramach programu inkubacji przedsiębiorstwo ma dostęp (minimum 1 konsultacja miesięcznie) do mentorów lub coachów z minimum 10 lat doświadczenia w danej dziedzinie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dokumentacja opisująca procedury świadczenia usług u beneficjenta w części dotyczącej wymagań wobec personelu</li> <li>● CV osób świadczących usługi doradcze i szkoleniowe)</li> <li>● Rejestr świadczonych usług, w którym odnotowane są poszczególne konsultacje</li> </ul>
9.	<p><b>Monitoring i ewaluacja realizacji indywidualnego programu inkubacji.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Beneficjent i przedsiębiorcy cyklicznie (minimum raz na 6 miesięcy ) wspólnie weryfikują postęp programu inkubacji: wykonanie zaplanowanych działań przez przedsiębiorców i osiągnięcie kamieni milowych oraz wykonanie i efekty usług inkubacji. Przygotowywane są pisemne wnioski z oceny.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Wnioski z cyklicznej weryfikacji postępów programu inkubacji.</li> <li>● Narzędzie badania satysfakcji klienta. Wnioski z prowadzonych ocen i notatki nt. wdrożonych wniosków.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficjent prowadzi badania satysfakcji klienta w sposób zapewniający bezstronność zbieranych informacji, wyciąga wnioski z badań i wdraża je w praktyce.</li> </ul>	
<b>Zakończenie programu inkubacji i utrzymanie kontaktów</b>		
10.	<p><b>Podsumowanie programu i określenie kolejnych kroków rozwojowych oraz możliwych źródeł wsparcia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficjent i inkubowany przedsiębiorca odbywają spotkanie podsumowujące program inkubacji. Przekazują sobie ocenę współpracy.</li> <li>Beneficjent przekazuje rekomendacje dalszego rozwoju oraz ofertę innych usług rozwojowych, z których przedsiębiorca może korzystać po zakończeniu inkubacji.</li> <li>Beneficjent przypomina o obowiązku przekazywania danych finansowych i dotyczących zatrudnienia, które zapisano w umowie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowana oferta innych usług rozwojowych</li> <li>Notatka ze spotkania</li> </ul>
11.	<p><b>Monitoring rozwoju przedsiębiorstwa po zakończeniu inkubacji.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficjent utrzymuje kontakty z inkubowanymi przedsiębiorstwami np. zapraszając na spotkania networkingowe i inne organizowane przez siebie wydarzenia.</li> <li>Beneficjent zbiera dane nt. rozwoju przedsiębiorstwa wg założonych w umowie zakresów danych i częstotliwości przekazywania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dane z monitoringu rozwoju przedsiębiorstw po zakończeniu inkubacji</li> </ul>

**Źródło:** MODEL PROCESU INKUBACJI, ESSPO INTERREG EUROPE



Źródło: Ocena systemu wsparcia instytucji otoczenia biznesu w regionalnych programach operacyjnych na lata 2014-2020, Raport ekspercki dla Ministerstwo Rozwoju, Departament Regionalnych Programów Operacyjnych

Etapy realizacji usługi	Zasoby osobowe	Zasoby materialne	Dokumentowanie
<b>Selekcja start-upów, które otrzymają wsparcie od IOB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zespół oceny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularz, procedura, sala do spotkań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumenty rekrutacyjne, zgodne z wewnętrzną procedurą IOB</li> </ul>
<b>Określenie zakresu wsparcia merytorycznego i infrastrukturalnego w programie inkubacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradcy z IOB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program inkubacji (dopasowany do potrzeb inkubowanego)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta (opisana w części dotyczącej systematyki usług) wraz z propozycją umowy dot. realizacji usługi inkubacji</li> </ul>
<b>Podpisanie umowy określającej plan i zakres wsparcia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prawnik, doradca</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Podpisana umowa zawierająca harmonogram działania i określone kamienie milowe dla inkubowanego przedsiębiorcy</li> </ul>



<b>Realizacja programu inkubacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradcy z IOB, w razie potrzeby eksperci zewnętrzni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastruktura udostępniona inkubowanemu</li> <li>Terminarz/ system awizowania spotkań</li> <li>Wydzielone miejsce spotkań biznesowych</li> <li>Wyposażenie doradcy: telefon, komputer, zasoby bazodanowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktualizowany harmonogram realizacji usługi</li> <li>Notatki, raporty cząstkowe, protokoły z realizacji, zmiany harmonogramu rzeczowo-finansowego itp., zgodne z wewnętrzną procedurą IOB</li> </ul>
<b>Monitoring i ewaluacja realizacji programu inkubacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradcy z IOB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyposażenie doradcy: telefon, komputer, ankieta klienta</li> <li>Baza danych o inkubowanych w ramach projektu przedsiębiorstwach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notatki, raporty cząstkowe zgodne z wewnętrzną procedurą IOB</li> <li>Raport z ewaluacji końcowej</li> </ul>
<b>Określenie kolejnych kroków rozwojowych i możliwych źródeł wsparcia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradcy z IOB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyposażenie doradcy: telefon, komputer, ankieta potrzeb klienta</li> <li>Oferta IOB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowana oferta innych usług rozwojowych</li> </ul>
<b>Monitoring i ewaluacja ex post</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradcy z IOB</li> <li>Podmiot zewnętrzny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Badanie efektywności procesu inkubacji oraz poziomu satysfakcji z rezultatów wykonanej usługi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z ewaluacji ex-post zgodnie z procedurą Instytucji finansującej</li> </ul>

Źródło: Ocena systemu wsparcia instytucji otoczenia biznesu w regionalnych programach operacyjnych na lata 2014-2020, Raport ekspercki dla Ministerstwo Rozwoju, Departament Regionalnych Programów Operacyjnych