

Standard świadczenia usługi doradczej - asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej

Usługa asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej (zwana dalej „usługą asysty”) jest usługą doradczą świadczoną w celu wsparcia procesu rozwoju przedsiębiorstw.

1. Klientem usługi asysty może być wyłącznie przedsiębiorstwo w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz osoba fizyczna planująca rozpoczęcie działalności gospodarczej.
2. Realizacja usług asysty poprzedzona jest wstępną analizą potrzeb, wymagań i oczekiwań klienta oraz oceną możliwości realizacji usług asysty, przeprowadzonymi przez Usługodawcę.
3. Usługi asysty świadczone są klientom na podstawie pisemnej umowy, która musi zawierać co najmniej:
 - 3.1. zakres, określony w pkt 6.2 Standardu i sposób realizacji usługi,
 - 3.2. zasady wprowadzania zmian w zakresie i sposobie realizacji usługi,
 - 3.3. sposób przekazywania klientowi wyników realizacji usługi, w tym forma przygotowania raportu z realizacji usługi,
 - 3.4. wynagrodzenie za usługę oraz warunki płatności, jeżeli usługa jest odpłatna, lub sposób określenia wartości usługi oraz warunki jej uzyskania, jeżeli usługa jest dofinansowana ze środków publicznych,
 - 3.5. informację o konieczności poddania się działaniom monitorującym, jeżeli usługa jest dofinansowana ze środków publicznych,
 - 3.6. termin wykonania usługi,
 - 3.7. osoby do kontaktu ze strony klienta i Usługodawcy, odpowiadające za dostarczenie informacji, w tym kanały komunikacji pomiędzy stronami umowy oraz osoby z zarządu klienta / właściciela, do wiadomości których powinna trafiać korespondencja związana ze świadczoną usługą,
 - 3.8. potwierdzenie przez klienta przyjęcia informacji o przetwarzaniu jego danych osobowych,
 - 3.9. oświadczenie Usługodawcy, że wszelkie dane uzyskane od klienta są poufne.
4. Zakres usługi asysty.
 - 4.1. usługa asysty:
 - 4.1.1. Etap I: Diagnoza potrzeb biznesowych klienta (zwany dalej również „Etap I”),
 - 4.1.2. Etap II: Wsparcie doradcze w zakresie rozwoju firmy w zidentyfikowanych na Etapie I obszarach i zgodnie z uzgodnioną z klientem ścieżką postępowania, o którym mowa w pkt 6 Standardu (zwany dalej również „Etap II”), zwane również łącznie „Etapami”,
 - 4.2. czas realizacji Etapów jest indywidualnie dla każdego Etapu i dla każdego klienta szacowany przez osoby wymienione w pkt 7 Standardu na podstawie specyfiki działalności klienta oraz problemów i potrzeb przedsiębiorstwa i podlega akceptacji klienta.
5. Etap I: Diagnoza potrzeb biznesowych klienta.
 - 5.1. szczegółowy zakres Etapu I obejmuje:
 - 5.1.1. analizę potrzeb rozwojowych klienta, która powinna zawierać minimum następujące elementy:
 - 5.1.1.1. dane i charakterystyka klienta,
 - 5.1.1.2. identyfikacja i analiza potrzeb lub problemów - zgłoszonych przez klienta lub zdiagnozowanych przez Konsultanta/ów, o których mowa w pkt 7 Standardu (w oparciu o wywiad z klientem lub analizę dokumentacji związanej z prowadzeniem działalności gospodarczej) w jednym lub kilku obszarach:
 - 5.1.1.2.1. administracyjno-prawne aspekty rozpoczynania, prowadzenia i zawieszania lub zamykania działalności gospodarczej,
 - 5.1.1.2.2. marketing przedsiębiorstwa,
 - 5.1.1.2.3. polityka finansowa przedsiębiorstwa,
 - 5.1.1.2.4. aspekty podatkowe,
 - 5.1.1.2.5. rachunkowość,
 - 5.1.1.2.6. zatrudnianie pracowników,
 - 5.1.1.2.7. świadczenie usług na odległość, w tym elektronicznych,
 - 5.1.1.2.8. prawo ochrony konkurencji,
 - 5.1.1.2.9. społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR),
 - 5.1.1.2.10. ochronę własności intelektualnej,
 - 5.1.1.2.11. systemy jakości ISO 9001 i HACCP oraz inne określone w diagnozie systemy jakości,
 - 5.1.1.2.12. rozwój zasobów ludzkich,

- 5.1.1.2.13. wykorzystywanie technologii informacyjnych,
 - 5.1.1.2.14. ochronę interesów klientów, konsumentów (wykorzystanie BIK, baz ZBP, baza UOKiK),
 - 5.1.1.2.15. możliwość uzyskania finansowania działalności z różnych źródeł,
 - 5.1.1.2.16. wymogi ochrony środowiska w działalności przedsiębiorstw,
 - 5.1.1.2.17. prawo zamówień publicznych,
 - 5.1.1.2.18. zakres korzystania z bazy CEIDG, platformy ePUAP, podpisu elektronicznego, profilu zaufanego ePUAP,
 - 5.1.1.2.19. inne, stwierdzone w trakcie analizy,
 - 5.1.2. rekomendacje rozwiązań w analizowanym obszarze lub analizowanych obszarach,
 - 5.1.3. wybór najistotniejszych dla rozwoju przedsiębiorstwa działań wraz z uzasadnieniem,
 - 5.2. warunkami koniecznymi do ukończenia realizacji Etapu I jest wykonanie następujących czynności:
 - 5.2.1. realizacja czynności, o których mowa w pkt 2.2 - 2.3 Standardu,
 - 5.2.2. zrealizowanie zakresu usługi, określonego w pkt 5.1 Standardu oraz potwierdzenie akceptacji zakresu przyjętej do realizacji usługi przez osobę wskazaną w umowie po stronie klienta.
- 6. Etap II: Wsparcie doradcze w zakresie rozwoju firmy w zidentyfikowanych na Etapie I obszarach i zgodnie z uzgodnioną z klientem ścieżką postępowania.**
- 6.1. realizacja Etapu II poprzedzona jest ukończeniem realizacji Etapu I, zgodnie z pkt 5.2 Standardu,
 - 6.2. szczegółowy zakres Etapu II obejmuje:
 - 6.2.1. doradztwo w zidentyfikowanych na Etapie I obszarach tematycznych z następujących modułów:
 - 6.2.1.1. Moduł I - Spełnianie wymogów formalno-prawnych dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej wynikających z podstawowych dokumentów dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej (bieżące wsparcie w wywiązywaniu się z podstawowych obowiązków przedsiębiorcy, w tym składanie dokumentów do ZUS i urzędu skarbowego, obowiązki dla przedsiębiorcy wynikające z licencji, pozwoleń, patentów, umów, decyzji administracyjnych, itp.),
 - 6.2.1.2. Moduł II - Marketing przedsiębiorstwa (konsultacje w zakresie przygotowania strategii marketingowej, w tym zakresie wykorzystania marketing mix-u, analizy SWOT, tworzenia opisów produktów i usług, analizy wpływu czynników zewnętrznych i wewnętrznych na pozycję strategiczną firmy, budowania relacji z klientami, podwykonawcami, wykorzystania nowoczesnych technologii w marketingu, w tym strony www, baz danych, np. CEIDG i innych technologii informacyjnych),
 - 6.2.1.3. Moduł III - Organizacja przedsiębiorstwa (organizacja pracy przedsiębiorcy, zarządzanie czasem, dobór personelu, podział obowiązków i odpowiedzialności, planowanie i organizacja pracy, skutki prawne prowadzenia działalności gospodarczej, zmiany formy lub zakresu prowadzenia działalności gospodarczej, zawieszanie, zamykanie działalności gospodarczej, korzystanie z e-usług dostępnych na ePUAP, podpisu elektronicznego, profilu zaufanego ePUAP, system zarządzania przedsiębiorstwem, stosowane metody zarządzania, systemy wspomagających zarządzanie, systemy finansowo-księgowe),
 - 6.2.1.4. Moduł IV - Finanse przedsiębiorstwa (konsultacje w zakresie optymalnych form finansowania przedsiębiorstwa lub opracowaniu kosztorysu przedsięwzięcia, tj.: koszty, przychody i źródła finansowania; pomoc w zastosowaniu podstawowych narzędzi zarządzania finansami poprzez planowanie przepływów pieniężnych i kosztów oraz controllingu; pomoc w zarządzaniu kapitałem obrotowym poprzez wskazanie jak utrzymać bezpieczny poziom należności, zobowiązań, zapasów i gotówki; konsultacje w zakresie zasad i potencjalnych korzyści z pozyskiwania krótkoterminowych, średnio i długoterminowych źródeł finansowania oraz porównywanie tych źródeł pod względem korzyści ekonomicznych, w tym: kredyty kupieckie, factoring, pożyczki i kredyty z sektora poza bankowego, kredyty bankowe długoterminowe, leasing, obligacje, środki pieniężne od inwestorów kapitałowych z wyszczególnieniem podstawowych dokumentów wymaganych przez instytucje i przy współpracy z tymi instytucjami; wybór najkorzystniejszej formy opodatkowania prowadzonej działalności; odpisy oraz konsekwencje budżetowe przyjętych odpisów; postępowanie w przypadku zagrożenia utraty płynności finansowej w związku z problemami z uzyskaniem płatności od

- klientów, ponoszeniem obowiązków podatkowych, wypowiedzeniem umowy kredytowej przez bank),
- 6.2.1.5. Moduł V - Rejestracja działalności gospodarczej (konsultacje profilu zakładanej działalności, formy opodatkowania, wypełnienie wniosku o rejestrację w CEIDG / o wpis do KRS z klientem, dokumenty składane przy rozpoczynaniu działalności, w tym dokumenty rejestrujące do ZUS i urzędu skarbowego, obowiązki dla przedsiębiorcy wynikające z licencji, pozwoleń, patentów, umów, decyzji administracyjnych, itp.),
- 6.3. produktami Etapu II odnośnie do modułów wskazanych w pkt 6.2 Standardu mogą być w szczególności:
- 6.3.1. wypełnione dokumenty składane w ZUS i Urzędzie Skarbowym,
 - 6.3.2. wypełnione dokumenty do instytucji publicznych o wydanie decyzji, zezwoleń, opinii, itp. (zgodnie z listą procedur określoną przez Ministerstwo Gospodarki w ramach programu UEPA upraszczanie i elektroniczna procedury administracyjnych),
 - 6.3.3. przygotowane wzory umów związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, licencji, patentów, itp.,
 - 6.3.4. wypełnione formularze w bazie CEIDG,
 - 6.3.5. potwierdzenie skorzystania z e-usług dostępnych na ePUAP, profilu zaufanego ePUAP,
 - 6.3.6. wypełnione wnioski do Krajowego Rejestru Sądowego,
 - 6.3.7. wypełnione wnioski do GIODO dot. rejestracji baz danych,
 - 6.3.8. opracowany plan marketingowy lub plan promocji,
 - 6.3.9. zalecenia z przeprowadzonego audytu marketingowego,
 - 6.3.10. zalecenia w zakresie wykorzystania *e-commerce*, *SocialMedia* w działalności gospodarczej,
 - 6.3.11. opracowana lista potencjalnych klientów,
 - 6.3.12. lista najlepszych kanałów dystrybucji,
 - 6.3.13. lista najlepszych kanałów promocji i komunikatów promocyjnych,
 - 6.3.14. opisy oferowanych produktów i usług,
 - 6.3.15. zredagowane materiały promocyjne,
 - 6.3.16. przygotowana dokumentacja związana z nawiązaniem współpracy poza rynkiem lokalnym,
 - 6.3.17. opracowana strategia rozwoju firmy,
 - 6.3.18. opis wirtualizacji organizacji pracy w firmie,
 - 6.3.19. opracowany schemat organizacyjny i zakres obowiązków pracowników / opis stanowisk pracy,
 - 6.3.20. opracowany regulamin pracy, regulamin wynagradzania,
 - 6.3.21. opracowany regulamin sklepu internetowego, polityki prywatności,
 - 6.3.22. opracowana dokumentacja wewnętrzna związana z przetwarzaniem danych osobowych np. polityka bezpieczeństwa danych osobowych,
 - 6.3.23. przygotowany proces rekrutacji nowych pracowników,
 - 6.3.24. wypełnione wnioski o zmianę formy prawnej prowadzonej działalności,
 - 6.3.25. wypełniona dokumentacja związana z zawieszaniem / zamykaniem działalności gospodarczej,
 - 6.3.26. opracowany kosztorys przedsięwzięcia, tj.: koszty, przychody i źródła finansowania,
 - 6.3.27. opracowane lub zweryfikowane prognozy sprawozdań finansowych, np. w postaci bilansu, rachunku zysków i strat oraz *cash flow*,
 - 6.3.28. raport z porównania dostępnych dla danego klienta źródeł finansowania pod względem korzyści ekonomicznych (kredyty kupieckie, factoring, pożyczki i kredyty z sektora poza bankowego, kredyty bankowe długoterminowe, leasing, inne) i wybór najkorzystniejszej formy finansowania wraz z rekomendacją wyboru najkorzystniejszej oferty na rynku w zakresie wybranej formy finansowania,
 - 6.3.29. przygotowane wezwania do zapłaty wobec dłużników,
 - 6.3.30. przygotowane pozwycy do sądu w postępowaniu uproszczonym,
 - 6.3.31. inne zidentyfikowane jako potrzebne do podjęcia działań, o których mowa pkt 5.1.3 Standardu,
- 6.4. warunkami koniecznymi do ukończenia realizacji Etapu II jest wykonanie następujących czynności:
- 6.4.1. wniesienie przez klienta opłaty za usługę, jeśli dotyczy,
 - 6.4.2. zrealizowanie zakresu usługi, zgodnego z zapisami umowy zawartej pomiędzy Usługodawcą i klientem,
 - 6.4.3. potwierdzony przez klienta odbiór usługi oraz produktu/ów, o których mowa w pkt 6.3 Standardu,
 - 6.4.4. zarejestrowanie usługi w ewidencji klientów,
 - 6.4.5. wypełnienie przez klienta ankiety zadowolenia z przeprowadzonej usługi doradczej w zakresie obsługi klienta oraz przydatności usługi w aspektach prowadzenia działalności gospodarczej.

7. Wymagania wobec Konsultantów świadczących usługi asysty.

- 7.1. Usługodawca zapewnia świadczenie usługi asysty przez zespół konsultantów, składający się z minimum 2 osób, z których każdy posiada:
 - 7.1.1. wykształcenie wyższe w zakresie związanym ze świadczonymi usługami doradczymi lub wykształcenie wyższe oraz ukończone szkolenia lub studia podyplomowe w zakresie związanym ze świadczonymi usługami doradczymi lub certyfikat księgowy, uprawnienia biegłego rewidenta bądź doradcy podatkowego oraz
 - 7.1.2. co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w realizacji usług doradczych w obszarze prowadzenia działalności gospodarczej dla przedsiębiorców (zdobyte w ciągu 3 lat do dnia złożenia Wniosku o udzielenie wsparcia¹), oraz
 - 7.1.3. referencje od co najmniej 3 przedsiębiorców, na rzecz których wyświadczył usługi doradcze, z podaniem nazwy i e-mail lub telefonu każdego z nich,
- 7.2. Konsultanci, o których mowa w pkt 7.1 są zatrudnieni przez Usługodawcę na podstawie umów o pracę lub innych umów cywilno-prawnych (np. umowa o dzieło, umowa zlecenie), których przedmiotem jest wykonywanie osobiście usług asysty w imieniu bądź we współpracy z Usługodawcą,
- 7.3. Konsultanci, o których mowa w pkt 7.1, posiadają łącznie doświadczenie w świadczeniu usług w każdym z 5 zakresów tj.: 1) spełnienie wymogów formalno-prawnych dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej lub 2) marketing przedsiębiorstwa lub 3) organizacja przedsiębiorstwa lub 4) finanse przedsiębiorstwa lub 5) rejestracja działalności gospodarczej, z których każdy posiada doświadczenie w realizacji co najmniej pięciu usług doradczych wyświadczonych na rzecz przedsiębiorców, których koszt świadczenia został pokryty przez przedsiębiorcę korzystającego z usługi w wysokości minimum 10% na podstawie wystawionej faktury lub równorzędnego dokumentu zrealizowanych w ciągu 2 lat poprzedzających datę złożenia Wniosku o udzielenie wsparcia² z zastrzeżeniem, że jedna osoba może posiadać doświadczenie w realizacji usług w więcej niż jednym z ww. obszarów oraz jedna usługa może dotyczyć więcej niż jednego obszaru,
- 7.4. Konsultanci, o których mowa w pkt 7.1 przed przystąpieniem do świadczenia usługi asysty ukończyli szkolenie dotyczące realizacji usług KSU udostępnione *on-line* w Systemie Informatycznym KSU.

8. Wymagania wobec Usługodawców świadczących usługi asysty.

- 8.1. usługa może być świadczona przez Usługodawcę, który:
 - 8.1.1. działa na rzecz rozwoju gospodarczego oraz
 - 8.1.2. posiada wdrożony i zweryfikowany standard w zakresie świadczenia usług doradczych o charakterze rozwojowym, spełniający wymagania świadczenia usług, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 24 maja 2011 r. w sprawie Krajowego Sytemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (Dz. U. Nr 112, poz. 656, z późn. zm.), rozumiany jako spełnienie warunków, o których mowa w § 14 ust. 4 ww. rozporządzenia oraz:
 - 8.1.2.1. przestrzega zasad określonych w § 7 ww. rozporządzenia,
 - 8.1.2.2. poprzedza realizację usług asysty wstępna analizą potrzeb, wymagań i oczekiwań klienta oraz oceną możliwości realizacji usług asysty, zgodnie z pkt 2 Standardu,
 - 8.1.2.3. wycenia wartość usług asysty według jednoznacznych zasad, znanych potencjalnemu klientowi,
 - 8.1.2.4. dokumentuje realizację usług asysty,
 - 8.1.2.5. zapewnia wewnętrzny nadzór nad realizacją usług asysty,
 - 8.1.2.6. realizuje usługi asysty na podstawie pisemnej umowy z klientem, w szczególności określającej elementy wskazane w pkt 3 Standardu,
 - 8.1.2.7. przechowuje dokumenty związane z realizowanymi usługami asysty i zawartymi umowami przez okres 5 lat od dnia odpowiednio realizacji usług asysty lub zawarcia umowy,
 - 8.1.2.8. informuje klienta o zakresie rejestracji Usługodawcy w KSU oraz o zasadach funkcjonowania KSU,
 - 8.1.2.9. realizuje usługi asysty zgodnie z zakresem zadań, określonym w umowie z klientem, o której mowa w pkt 3 Standardu, oraz
 - 8.1.3. posiada odpowiedni potencjał organizacyjny, techniczny i ekonomiczny oraz
 - 8.1.4. podpisał z PARP Porozumienie, którego przedmiotem jest świadczenie usług asysty.

¹ złożonego przez Usługodawcę w lipcu 2015 r., na świadczenie usług doradczych w Punktach Konsultacyjnych KSU (PK KSU) w ramach projektu systemowego PARP *Zapewnienie usług z zakresu rozwoju firmy dla przedsiębiorców oraz osób zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą w formule one-stop-shops* współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego, Poddziałanie 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013

² jw.