

Nr postępowania: 1/PN/ZP/2016
Załącznik nr 1 do SIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie pełnienia funkcji opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup w ramach projektu „Platforma startowa dla nowych pomysłów – Hub of Talents” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia, Działania 1.1 Platformy startowe dla nowych pomysłów, Poddziałania 1.1.1 Platformy startowe dla nowych pomysłów.

I. Program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup

1. Celem projektu jest stworzenie Platformy Startowej – programu wsparcia, którego celem będzie przekształcanie nowych pomysłów biznesowych w gotowe do komercjalizacji produkty oraz w efekcie zwiększenie liczby innowacyjnych przedsiębiorstw typu startup w Polsce Wschodniej. W ramach „Platformy startowej dla nowych pomysłów – Hub of Talents” podejmowane będą działania mające na celu poszukiwanie też właściwego modelu biznesowego dla przyszłych przedsiębiorstw typu startup.
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie pełnienia funkcji opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup w ramach projektu „Platforma startowa dla nowych pomysłów – Hub of Talents” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 Osi priorytetowej I: Przedsiębiorcza Polska Wschodnia, Działania 1.1 Platformy startowe dla nowych pomysłów, Poddziałania 1.1.1 Platformy startowe dla nowych pomysłów.
3. Szacowana przez Zamawiającego kwota realizacji ww. zamówienia wynosi 150,00 zł brutto za godzinę pracy Opiekuna w procesie inkubacji jednego przedsiębiorstwa typu startup (1 godzina = 60 minut).
4. Do udziału w procesie inkubacji w ramach ww. projektu dopuszczone zostaną nowoutworzone przedsiębiorstwa w formie spółki kapitałowej.
5. Zamawiający zakłada, że w ramach realizacji ww. projektu w Olsztyńskim Parku Naukowo-Technologicznym w procesie inkubacji będzie uczestniczyło **13 przedsiębiorstw typu startup**. Przedsiębiorstwa będą zarejestrowane na terytorium województwa warmińsko – mazurskiego lub podlaskiego. Miejsce inkubacji przedsiębiorstw: Olsztyński Park Naukowo-Technologiczny (10-683 Olsztyn, ul. Władysława Trylińskiego 2).
6. Prace nad rozwojem nowych pomysłów biznesowych w ramach ww. projektu będą obejmowały niezbędne działania mające na celu rozwój pomysłów tak, aby mogły być one ostatecznie przygotowane w formie innowacyjnego produktu w postaci zweryfikowanego rynkowo MVP (tj. produktu o minimalnej koniecznej funkcjonalności) oraz przygotowanie na jego podstawie rentownego, skalowalnego i powtarzalnego modelu biznesowego zwiększającego szanse na sukces rynkowy. Pojęcie MVP zostało dokładnie zdefiniowane w rozdz. IV pkt. 3.
7. Proces inkubacji służyć będzie rozwojowi przedsiębiorstwa typu startup do następującego etapu:
 - a) gotowość do pierwszej sprzedaży,
 - b) uporządkowana sytuacja prawna i organizacyjna,
 - c) wyposażenie przedstawicieli inkubowanego przedsiębiorstwa w umiejętności postępowania się zwinnymi, nowoczesnymi metodykami zarządzania (Lean Startup/ Customer Development/ Design Thinking),

- d) wyposażenie przedstawicieli inkubowanego przedsiębiorstwa w wiedzę z zakresu sprzedaży, marketingu i promocji, oraz m.in. z zakresu tworzenia identyfikacji korporacyjnej ochrony własności intelektualnej przedsiębiorstwa,
 - e) kompletne osobowo lub z rozpoznanymi potrzebami rekrutacyjnymi,
 - f) zdefiniowana grupa docelowa klientów i dopasowany do ich potrzeb produkt w postaci ww. MVP,
 - g) gotowe do przyjęcia zewnętrznego finansowania dalszego rozwoju produktu,
 - h) posiadające komplet standardowej dokumentacji inwestorskiej oraz umiejętności potrzebne do przeprowadzenia prezentacji inwestorskiej.
8. Proces inkubacji prowadzi będzie przedsiębiorstwo typu startup poprzez kolejne, wzajemnie wspierające się etapy, tj.:
- a) określenie potrzeb osobowych przedsiębiorstwa (teambuilding – zbadanie mocnych i słabych stron pomysłodawcy/ zespołu pomysłodawców oraz wskazanie najpilniejszych potrzeb rekrutacyjnych),
 - b) zdefiniowanie produktu, który przedsiębiorstwo ma zaoferować klientom oraz określenie kształtu jego pierwszej iteracji, która trafi na rynek, tj. ww. MVP,
 - c) określenie specjalistycznych potrzeb w zakresie rozwoju produktu do postaci MVP,
 - d) zapoznanie pomysłodawcy/ zespołu pomysłodawców z metodykami zarządzania: Lean Startup, Customer Development, Design Thinking,
 - e) wyposażenie pomysłodawcy/ zespołu pomysłodawców w wiedzę dot. procesów oraz narzędzi sprzedażowych, marketingowych i promocyjnych dopasowanych do specyfiki rozwijanego produktu oraz w wiedzę w zakresie tworzenia identyfikacji korporacyjnej i zarządzania własnością intelektualną firmy,
 - f) przedstawienie zagadnień dot. sposobów zewnętrznego finansowania dalszego rozwoju produktu, adekwatnych do sytuacji inkubowanego przedsiębiorstwa,
 - g) spotkania z mentorami branżowymi, którzy wspierać będą proces rozwoju produktu.
9. Prace nad rozwojem nowych pomysłów biznesowych w ramach ww. projektu prowadzone będą na podstawie tzw. indywidualnych programów inkubacji przygotowanych dla każdego przedsiębiorstwa typu startup.
10. Proces inkubacji będzie się składał z usług podstawowych i specjalistycznych dobranych do indywidualnych potrzeb każdego przedsiębiorstwa typu startup. Zakres ww. usług podstawowych i specjalistycznych określono szczegółowo w rozdz. IV. pkt. 7 i 8.
11. Indywidualny program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup trwał będzie min. 2 miesiące.
12. Usługi podstawowe oraz specjalistyczne składające się na program inkubacji będą świadczone na rzecz przedsiębiorstw typu startup przez podmioty lub osoby, które zapewni Zamawiający.
13. Usługi świadczone w ramach programu inkubacji na rzecz przedsiębiorstw typu startup będą świadczone w oparciu o standardy świadczenia usług określone dla ośrodków innowacji Stowarzyszenia Organizatorów Ośrodków Innowacji i Przedsiębiorczości.
14. Wykonawca otrzyma od Zamawiającego listę objętych jego opieką przedsiębiorstw typu startup wraz z imionami i nazwiskami osób upoważnionych do reprezentowania przedsiębiorstw, adresy e-mail oraz numery telefonów kontaktowych, a także wnioski aplikacyjne tych przedsiębiorstw nadesłane do ww. projektu.
15. Mając na uwadze, że do projektu zgłoszenia nadesłane zostały przez osoby, które nie ukończyły 35 roku życia, opiekun w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup powinien charakteryzować się twórczą postawą w poszukiwaniu rozwiązań, łatwością nawiązywania kontaktów, empatią, odpowiedzialnością, rzetelnością,

odpornością na stres – opanowaniem (cierpliwością), tolerancją dla postaw, poglądów i przekonań młodych osób, z którymi będzie pracował nad pomysłem biznesowym.

16. Opiekun w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup powinien posiadać zdolności komunikacyjne (umiejętność porozumiewania się z osobami o różnych poziomach znajomości kwestii formalnych związanych z prowadzeniem przedsiębiorstwa i wykształcenia), umiejętność prowadzenia wywiadu, umiejętności analityczne, syntezy, prognozowania i szacowania ryzyka, umiejętność negocjacji, planowania i organizowania. Opiekun powinien posiadać zdolność motywowania podopiecznych do działania i współpracy.

II. Zakres obowiązków opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup

1. Bieżący kontakt i współpraca z osobami upoważnionymi do reprezentowania, objętego wsparciem opiekuna, przedsiębiorstwa typu startup;
2. Bieżący kontakt i współpraca z koordynatorem opiekunów startupów odpowiedzialnym za zapewnienie wysokiego poziomu i standaryzacji prac wszystkich zaangażowanych do projektu opiekunów w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup.
Koordynator startupów zostanie zaangażowany do projektu przez lidera przedsięwzięcia, tj. Białostocki Park Naukowo-Technologiczny;
3. Bieżący kontakt i współpraca z przedstawicielami Zamawiającego.
Zamawiający sprawuje bieżący nadzór merytoryczny i organizacyjny nad pracą Opiekuna.
4. Opracowanie i przekazanie Zamawiającemu w celu zatwierdzenia propozycji indywidualnego programu inkubacji dla danego przedsiębiorstwa typu startup, obejmującego w szczególności propozycje: czasu trwania programu, terminu realizacji oraz harmonogramu prac, zakresu usług podstawowych i specjalistycznych składających się na program inkubacji, kamieni milowych dla oceny postępu prac nad rozwijanym pomysłem biznesowym.
 - a) Indywidualny program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup winien być opracowany przez opiekuna w konsultacjach z przedstawicielami inkubowanego przedsiębiorstwa;
 - b) Indywidualny program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup podlega weryfikacji i zatwierdzeniu przez Zamawiającego;
 - c) Program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup winien służyć realizacji działań mających na celu rozwój pomysłu biznesowego w taki sposób, aby mógł on być ostatecznie przygotowany w formie innowacyjnego produktu w postaci zweryfikowanego rynkowo MVP oraz przygotowanie na jego podstawie rentownego, skalowalnego i powtarzalnego modelu biznesowego;
 - d) Indywidualny program inkubacji przedsiębiorstwa typu startup składał się będzie z usług podstawowych i specjalistycznych szczegółowo dobranych do indywidualnych potrzeb każdego przedsiębiorstwa typu startup. Zakres ww. usług podstawowych i specjalistycznych zdefiniowano w pkt. IV. Definicje pkt. 7 i 8;
5. Koordynacja i bieżący nadzór organizacyjny nad realizacją indywidualnego programu inkubacji przedsiębiorstwa typu startup, w tym w szczególności w zakresie zgodności realizacji działań z przyjętym zakresem rzeczowym i harmonogramem prac;
6. Koordynacja i bieżący nadzór merytoryczny nad realizacją indywidualnego programu inkubacji przedsiębiorstwa typu startup, w tym w szczególności bieżący monitoring poziomu jakości i kompletności rezultatów dostarczanych przedsiębiorstwu usług podstawowych i specjalistycznych, konsultowanie z przedstawicielami przedsiębiorstwa zgodności osiąganych efektów ww. usług z potrzebami i oczekiwaniami firmy;

7. Kontaktowanie, koordynacja i bieżący nadzór współpracy przedsiębiorstwa typu startup w wykonawcami usług podstawowych i specjalistycznych objętych indywidualnym programem inkubacji. Wykonawców usług podstawowych i specjalistycznych świadczonych w procesie inkubacji na rzecz przedsiębiorstwa typu startup zapewnia Zamawiający;
8. Dobór, w konsultacjach przedstawicielami inkubowanego przedsiębiorstwa, mentora świadczącego usługi mentoringu na rzecz przedsiębiorstwa, z zasobu będącego w dyspozycji Zamawiającego;
9. Opracowywanie i przekazywanie Zamawiającemu w celu zatwierdzenia tzw. kart postępów startupu, tj. miesięcznych kart z monitoringu postępów prac nad rozwojem pomysłu biznesowego przedsiębiorstwa typu startup; Karty przygotowywane wg wzoru udostępnionego przez Zamawiającego;
10. Opracowywanie i przekazywanie Zamawiającemu w celu zatwierdzenia, po zakończeniu realizacji procesu inkubacji przedsiębiorstwa, tzw. końcowego raportu z procesu inkubacji przedsiębiorstwa typu startup.
Ww. raport końcowy zawierać będzie:
 - 1) sprawozdanie z przebiegu indywidualnego programu inkubacji przedsiębiorstwa,
 - 2) model biznesowy opracowany we współpracy z przedsiębiorstwem typu startup zawierający co najmniej następujące elementy:
 - opis innowacyjności produktu,
 - segmenty klientów,
 - propozycja wartości,
 - kanały dystrybucji,
 - relacje z klientami,
 - strumienie przychodów,
 - kluczowe zasoby,
 - kluczowe działania,
 - kluczowi partnerzy,
 - struktura kosztów,
 - opis personelu posiadającego kompetencje niezbędne do realizacji prac w zakresie rozwoju produktu i jego wprowadzenia na rynek.

Ww. raport będzie jednocześnie elementem dokumentacji składanej przez przedsiębiorstwo typu startup na etapie wnioskowania o dofinansowanie rozwoju firmy związanego z wejściem na rynek z przygotowanym produktem do poddziałania 1.1.2 Rozwój startupów w Polsce Wschodniej POPW.
Raport przygotowujący będzie wg wzoru udostępnionego przez Zamawiającego.
Szczegółowe zasady składania Zamawiającemu ww. kart postępu startupu i raportu końcowego zostały opisane w istotnych postanowieniach umowy z Wykonawcą, stanowiących załącznik nr 9 do SIWZ.
Karty postępu startupu i raport końcowy z procesu inkubacji przedsiębiorstwa typu startup podlegają weryfikacji i zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
11. Opracowywanie i przekazywanie Zamawiającemu w celu zatwierdzenia tzw. kart czasu pracy Opiekuna, tj. miesięcznych kart ewidencji czasu i zakresu realizowanych działań. Karty będą przygotowywane wg wzoru udostępnionego przez Zamawiającego. Szczegółowe zasady składania Zamawiającemu ww. kart czasu pracy zostały opisane w istotnych postanowieniach umowy z Wykonawcą, stanowiących załącznik nr 9 do SIWZ. Karty czasu pracy Opiekuna podlegają weryfikacji i zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

III. Sposób realizacji przez Opiekuna opieki nad przedsiębiorstwem typu startup

1. **Prace nad rozwojem pomysłu biznesowego w ramach usług świadczonych przez Opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup powinny być prowadzone jedną z metodologii zarządzania:**
 - 1) **Customer Development,**
 - 2) **Lean Startup,**
 - 2) **Design Thinking.**
2. Opiekun w ramach realizacji ww. projektu będzie sprawował opiekę nad procesem inkubacji maksymalnie 3 przedsiębiorstw typu startup. Ww. opieka może być realizowana w tym samym czasie w zakresie wszystkich 3 przedsiębiorstw lub w odniesieniu do każdej firmy w innym czasie.
3. Wymiar czasu pracy Opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup wynosi **24 godziny/ m-ąc (1 godzina = 60 minut).** Wskazany wymiar czasu pracy obejmuje realizację wszystkich obowiązków Opiekuna określonych w rozdz. II.
4. **Proces inkubacji przedsiębiorstwa typu startup nie może być krótszy niż 2 miesiące.**

Rzeczywisty okres realizacji procesu inkubacji (tj. czas trwania procesu, termin realizacji procesu inkubacji) jest ustalany na etapie tworzenia indywidualnego programu inkubacji dla przedsiębiorstwa typu startup. Propozycja tego okresu jest wypracowywana przez Opiekuna, w konsultacjach z przedstawicielami przedsiębiorstwa typu startup oraz podlega weryfikacji i zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
5. Zamawiający wymaga, aby co najmniej połowa czasu pracy Opiekuna z ww. 24 godzin/m-ąc odbywała się w formie bezpośrednich, osobistych spotkań z przedstawicielami przedsiębiorstwa typu startup.
6. Spotkania osobiste Opiekuna z przedstawicielami przedsiębiorstwa typu startup będą realizowane w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość organizacji spotkań w innym miejscu, tj. poza Olsztyńskim Parkiem Naukowo-Technologicznym, niemniej taka możliwość musi być uprzednio zaakceptowana przez przedstawicieli inkubowanego przedsiębiorstwa.
7. Opieka nad przedsiębiorstwem w zakresie pozostałych godzin pracy może odbywać się w formie uzgodnionej pomiędzy Opiekunem, a przedstawicielami przedsiębiorstwa typu startup, za pośrednictwem wszystkich dostępnych środków komunikacji, tj.: telekonferencja, rozmowy telefoniczne, korespondencja e-mail, narzędzia do pracy grupowej.
8. Liczba godzin pracy Opiekuna, w formie spotkań osobistych lub za pośrednictwem innych form komunikowania się, zostanie każdorazowo potwierdzona w składanych przez Opiekuna kartach postępu startupu i miesięcznych kartach czasu pracy Opiekuna o których mowa w rozdz. II pkt. 9, 11.
9. Opiekunowie przedsiębiorstw typu startup rozpoczną pracę w różnym czasie uzależnionym od przyjmowania przedsiębiorstw typu startup do projektu.
10. W przypadku zaangażowania Opiekuna w procesie inkubacji przedsiębiorstwa typu startup w realizację zadań również w innych projektach finansowanych z funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności oraz działań finansowanych z innych źródeł Wykonawca oświadcza, że łączne zaangażowanie Opiekuna w realizację wszystkich zadań projektowych oraz czynności wynikających z innych tytułów zaangażowania zawodowego (stosunek pracy, stosunek cywilnoprawny, samozatrudnienie) nie przekracza 276 godz./m-ąc oraz, że

obciążenie wynikające z tego tytułu nie wyklucza możliwości prawidłowej i efektywnej realizacji prac przez Opiekuna w ramach ww. projektu.

IV. Definicje

1. **Projekt** – projekt wsparcia przedsiębiorstw typu startup pn.: „Platforma startowa dla nowych pomysłów – Hub of Talents”, finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Program Operacyjny Polska Wschodnia, Oś Priorytetowa I Przedsiębiorcza Polska Wschodnia, Działanie 1.1. Platformy startowe dla nowych pomysłów, Poddziałanie 1.1.1. Platformy startowe dla nowych pomysłów.
Celem nadrzędnym projektu jest stworzenie Platformy Startowej – programu wsparcia, którego celem będzie przekształcanie pomysłów biznesowych w produkty oraz zwiększenie liczby innowacyjnych przedsiębiorstw typu startup w Polsce Wschodniej. W ramach „Platformy startowej dla nowych pomysłów – Hub of Talents” podejmowane będą działania mające na celu poszukiwanie właściwego modelu biznesowego dla przyszłego startupu.
2. **Przedsiębiorstwo typu startup** – przedsiębiorstwo stworzone w celu poszukiwania powtarzalnego, skalowalnego i rentownego modelu biznesowego. Jest to nowopowstałe przedsiębiorstwo, w większości przypadków technologiczne, związane z szeroko pojętymi innowacjami, które będąc w fazie inkubacji aktywnie poszukuje nowych rynków zbytu. Charakteryzuje się niskimi kosztami rozpoczęcia działalności, wyższym niż w przypadku „standardowych” przedsięwzięć ryzykiem biznesowym oraz potencjalnie wyższym w stosunku do „standardowych” przedsięwzięć zwrotem z inwestycji.
3. **MVP (Minimum Viable Product)** – pierwsza wersja produktu o minimalnej koniecznej funkcjonalności, która może zostać zaoferowana klientom. W zależności od przyjętej metodologii opracowania modelu biznesowego dla danego przedsiębiorstwa typu startup, MVP może stanowić przedmiot testowania rynku, w celu uzyskania informacji zwrotnej służącej dalszemu jego rozwojowi.
4. **Opiekun przedsiębiorstwa typu startup** - osoba planująca, organizująca i koordynująca proces inkubacji przedsiębiorstwa typu startup, spełniająca wymagania określone przez Zamawiającego w SIWZ oraz Ogłoszeniu o zamówieniu.
5. **Proces inkubacji** - wsparcie rozwoju pomysłu biznesowego od chwili podpisania umowy inkubacji z nowoutworzonym przedsiębiorstwem do momentu stworzenia MVP. W ramach inkubacji przedsiębiorstwo typu startup ma prawo korzystać m.in. z doradztwa w zakresie tworzenia własnej firmy oraz doradztwa bieżącego w trakcie trwania procesu inkubacji, pomocy administracyjno–prawnej, w tym pomocy w przygotowywaniu umów i dokumentów związanych z prowadzoną działalnością, porad prawnych, prawa do korzystania z powierzchni biurowej, zaplecza technicznego oraz usług specjalistycznych, zindywidualizowanych pod kątem potrzeb przedsiębiorstwa typu startup. W ramach Platformy startowej faza inkubacji przedsiębiorstw obejmuje etap prac nad rozwojem pomysłu i może trwać minimum 2 miesiące, pod warunkiem realizowania ustalonych „kamieni milowych” określonych w ramach indywidualnego dla każdego przedsiębiorstwa typu startup programu inkubacji.
6. **Indywidualny program inkubacji** – zadania, czas, termin i harmonogram działań związanych z korzystaniem przez przedsiębiorstwo typu startup z usług podstawowych i specjalistycznych prowadzących do opracowania MVP i modelu biznesowego.
7. **Usługi podstawowe** - pakiet usług, na które składają się usługi:
 - a) zapewnienie powierzchni biurowej odpowiedniej do potrzeb prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwo typu startup w ramach prac nad rozwojem nowego pomysłu biznesowego,

- b) organizację warsztatów z zakresu: wystąpienia publiczne, przygotowanie prezentacji na sesje pitchingowe, team building, lean canvas, customer development, narzędzia promocji, komercjalizacja produktów i usług,
 - c) usługi mentoringu,
 - d) obsługę księgową,
 - e) obsługę prawną,
 - f) doradztwo podatkowe,
 - g) podstawowe wsparcie marketingowe w zakresie opracowania strategii marki obejmującej pozycjonowanie marki, strategię komunikacji i identyfikację wizualną (CI).
8. **Usługi specjalistyczne** - usługi dodatkowe uzupełniające usługi podstawowe. Usługi specjalistyczne są dopasowane do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstw typu startup. Obszary tych usług mogą obejmować:
- a) wsparcie techniczne, technologiczne, informatyczne oraz wzornicze (projektowanie, modyfikacje i utrzymanie efektywnych kosztowo praktycznych rozwiązań problemów, z wykorzystaniem wiedzy naukowej oraz technicznej),
 - b) wsparcie w zakresie zarządzania i przedsiębiorczości (m.in. ocena rynkowa produktu),
 - c) wsparcie w zakresie analiz potrzeb klienta (badanie rynku, odnajdywanie i ocena możliwości rynkowych, prowadzących do zaspokojenia potrzeb określonych odbiorców oraz dokładne ustalenie tych potrzeb, opracowywanie produktu oraz strategii jego dystrybucji, przygotowanie strategii ceny i promocji, reklama i informacja o produkcie),
 - d) wsparcie w zakresie projektowania graficznego, tworzenia nazw i znaków firmowych, w tym wizualne kreowanie marki, tworzenie systemów identyfikacji produktowej oraz wspomaganie sprzedaży.
9. **Kamienie milowe** - ważne zdarzenia w harmonogramie prac, które podsumowują określony zestaw zadań, bądź daną fazę realizacji projektu. Oznacza jednocześnie istotne, jednorazowe zdarzenie, które można w jednoznaczny sposób określić. Zazwyczaj wystąpienie kamienia milowego wiąże się z dalszymi decyzjami odnośnie rozwoju projektu.
10. **Design Thinking** (myślenie projektowe) – metodologia tworzenia innowacyjnych produktów w oparciu o zdiagnozowane potrzeby i problemy użytkowników. Metoda ta, podobnie jak Lean Startup, opiera się na testowaniu hipotetycznych rozwiązań, aby opracować takie, które w jak najlepszym stopniu rozwiąże problem lub zaspokoi potrzeby użytkownika. Metoda stosowana do rozwiązywania problemów, które nie mają jednego, oczywistego rozwiązania i wymagają współpracy specjalistów z różnych dziedzin, przy zastosowaniu tych samych narzędzi, które służą do projektowania produktów, jak obserwacja użytkowników, analiza kontekstu użycia, prototypowanie, testowanie do stworzenia strategii biznesowej i marketingowej. Metodologia oparta na pracy zespołowej i zakreślaniu obszaru współpracy tak odmiennych dyscyplin jak technologia, marketing czy rzemiosło. Fundamentem Design Thinking jest 5 kroków, które kierują od pomysłu do gotowego rozwiązania.
11. **Customer Development** – metodologia uporządkowanego procesu testowania przez przedsiębiorstwo typu startup hipotez dotyczących modelu biznesowego w zakresie rynku, klientów, kanałów, cen oraz poznawania faktów. Customer Development odnosi się do rozwoju produktu skoncentrowanego na kliencie i określa proces otrzymywania informacji zwrotnych od klientów przez cały cykl rozwojowy produktu.
12. **Lean Startup** – metodologia służąca przygotowaniu modelu biznesowego poprzez testowanie pomysłów na nowe produkty pod kątem realiów rynkowych. Metodologia ta łączy Customer Development z metodyką Lean (stworzoną w ramach systemu Toyota Production System). Głównym celem Lean Startup jest maksymalizacja procesu uczenia się na temat klientów w ramach testowania pomysłów.

