

## **Dohoda mezi Ministerstvem průmyslu a obchodu a Ministerstvem zahraničních věcí o zřízení a fungování společného Klientského centra pro podnikatele**

**Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR** (dále jen „MPO“), se sídlem Na Františku 32, 110 15, Praha 1, zastoupené ministrem Ing. Janem Mládkem, CSc.,

a

**Ministerstvo zahraničních věcí ČR** (dále jen „MZV“), se sídlem Loretánské náměstí 5, 118 00, Praha 1 – Hradčany, zastoupené ministrem PhDr. Lubomírem Zaorálkem,

(společně dále „strany“)

dospěly k následující dohodě:

### **1. Základní ustanovení**

- 1.1. V souladu s Rámcovou dohodou mezi Ministerstvem průmyslu a obchodu a Ministerstvem zahraničních věcí o zásadách spolupráce při zajišťování podpory exportu a ekonomické diplomacie České republiky se zřizuje společné Klientské centrum pro podnikatele (dále „Klientské centrum“), které tvoří spolu s jednotnou zahraniční sítí České republiky pro podporu exportu (dále „jednotná zahraniční síť“) a nabídkou služeb pro české podnikatelské subjekty základní prvky systému podpory exportu a ekonomické diplomacie.
- 1.2. Klientské centrum bude jednotným kontaktním bodem pro stávající i potenciální vývozce v České republice. Každý podnikatelský subjekt v případě zájmu získá v Klientském centru svého specialistu, který pro něj zajistí přístup ke službám poskytovaným dle Katalogu služeb, který stanoví nabídku a rozsah poskytovaných služeb státu na podporu českých podnikatelských subjektů a je součástí zvláštní Dohody o společném katalogu služeb (dále „Katalog služeb“) mezi MPO/ CzechTrade a MZV.
- 1.3. Klientské centrum využívá pro zajištění služeb podnikatelským subjektům jednotnou zahraniční síť České republiky pro podporu exportu spojující ekonomické činnosti zastupitelských úřadů ČR (dále „ZÚ“) a zahraničních kanceláří agentury CzechTrade (dále „CT“).
- 1.4. Služby pro české podnikatelské subjekty pokrývají přímé podnikatelské vztahy (business-to-business, „B2B“), vztahy, v nichž participuje zahraniční státní nebo

obecně veřejnoprávní subjekt (business-to-government, „B2G“), a projekty mezistátní ekonomické spolupráce (government-to-government, „G2G“).

## **2. Organizace a kompetence Klientského centra**

### **2.1. MZV:**

2.1.1. MZV určí pracovníky pověřené agendou na podporu exportu v rámci Klientského centra.

2.1.2. Jejich prostřednictvím MZV:

- Zajišťuje předávání požadavků Klientského centra do sítě ZÚ.
- Účastní se prostřednictvím ZÚ projektů B2G a G2G v zahraničí.
- V individuálních případech poskytuje asistenci prostřednictvím ZÚ i v projektech B2B (typicky v zemích, kde nejsou zahraniční kanceláře CzechTrade).
- Průběžně monitoruje a vyhodnocuje kapacitu sítě ZÚ pro podporu exportu.
- Odpovídá za přenos informací ze sítě ZÚ do SINPRO.
- Zpracovává zpětnou vazbu ze strany ZÚ.

### **2.2. MPO:**

2.2.1. MPO určí pracovníky, kteří se podílejí na činnosti Klientského centra, a zajišťuje účast MPO na projektech B2G a G2G (případně velkých B2B).

2.2.2. MPO řídí činnost agentury Czech Trade a průběžně monitoruje a vyhodnocuje kapacitu sítě zahraničních kanceláří CT pro podporu exportu (dále „ZK CT“).

### **2.3. Agentura CzechTrade:**

- Poskytuje bezúplatně prostory a vytváří zázemí pro činnost Klientského centra, včetně technického zázemí.
- Zajišťuje provoz sdíleného informačního systému jako hlavního komunikačního nástroje a dále přístup všech zúčastněných k SINPRO, včetně uživatelské podpory.
- Zajišťuje odpovídající úpravy SINPRO pro podporu činnosti Klientského centra.
- Poskytuje a koordinuje služby pro podnikatele na úrovni B2B.
- Poskytuje součinnost dle potřeby při asistenci ZÚ podnikatelům na úrovni B2G a G2G.
- Zajišťuje provoz jednotného portálu pro exportéry a v rámci tohoto portálu pak Klientskou zónu, která tvoří elektronický komunikační kanál pro předávání některých informací mezi vývozcem a Klientským centrem (historie poskytnutých služeb, jednání, možnost výběru služby, získávání exportních příležitostí).

## **3. Poskytování služeb Klientského centra pro podnikatele**

3.1. Klientské centrum slouží jako základní kontaktní místo pro služby a informace pro současné i potenciální exportéry v České republice.

- 3.2. Veškeré požadavky podnikatelů/vývozců, kteří se obrátí na jakoukoliv část jednotné zahraniční sítě či subjekty na ní participující (MPO, MZV, CT) a Klientské centrum, jsou zaznamenávány do systému SINPRO formou záznamu z jednání a následného úkolu s přiřazeným termínem a zodpovědnou osobou.
- 3.3. Pokud lze požadavky dle bodu 3.2 vyřídit bez další asistence Klientského centra i v tomto případě provede subjekt, který požadavek vyřídil, záznam do SINPRO.
- 3.4. V případě, že požadavek podnikatele/vývozce není možné vyřídit v místě, kde byl obdržen, či požadavek vyžaduje asistenci Klientského centra (vzhledem k jeho rozsahu a dostupné kapacitě, zvláště pak požadavek B2G a G2G), je postoupen do Klientského centra prostřednictvím SINPRO formou záznamu z jednání a úkolu s navrženým termínem a zodpovědnou osobou. Podnikatel/vývozce je o této skutečnosti informován a následně kontaktován pracovníkem/specialistou Klientského centra.
- 3.5. Požadavky přijaté v Klientském centru jsou rozdělovány k řešení pracovníkům/specialistům, kteří pro vývozce zajistí službu poskytovanou dle Katalogu služeb.
- 3.6. K řešení požadavků týkajících se jednotného trhu EU jsou využívány bezplatné služby Jednotných kontaktních míst, Solvit a ProCoP.
- 3.7. Z důvodu úspory nákladů jsou tam, kde je to možné a efektivní, primárně hledána řešení požadavků v rámci České republiky, nikoliv prostřednictvím jednotné zahraniční sítě.
- 3.8. Pro zajištění synergie a efektivity je o veškerých aktivitách směrem ke konkrétnímu vývozcovi pořizován záznam v SINPRO.
- 3.9. Zpracování požadavku v Klientském centru (jednotlivé kroky se mohou dle druhu služby lišit, viz Katalog služeb) se sestává zvláště z:
  - určení charakteru služby (B2B, B2G, G2G);
  - určení pracovníka/specialisty, který bude nadále s vývozcem komunikovat;
  - upřesnění, v případě potřeby, požadavku formou telefonické konzultace nebo osobní schůzkou v Klientském centru, případně v sídle vývozce;
  - posouzení exportní připravenosti vývozce;
  - navržení vyřešení požadavku;
  - řešení požadavků B2G a G2G individuálně formou projektů – například pomoc při certifikaci výrobku/služby, odstranění překážek na trhu a zajištění rovného postavení na trhu;
  - řešení požadavků B2B formou služby Klientského centra (v případě možnosti řešit požadavek v rámci ČR) či služby jednotné zahraniční sítě. Požadavek bude řešen bezodkladně, při zohlednění kapacit případného realizátora služby/řešení požadavku (ZÚ, ZK CT) a v případě možné časové prodlevy je vývozce informován;
  - předání, v případě potřeby, k vyřízení do jednotné zahraniční sítě (ZÚ, ZK CT) a realizace služby;
  - popis úspěšného případu (vliv poskytnuté služby, objem obchodu) a odsouhlasení vývozcem.
- 3.10. Služby pro malé a střední podniky v zahraničí (B2B) poskytují zpravidla zahraniční kanceláře CT na základě kontaktu s Klientským centrem. V teritoriu, kde není

umístěna zahraniční kancelář CT, poskytují základní exportní službu v souladu s čl. 4 této dohody ZÚ, které mohou na základě dohody s Klientským centrem a v závislosti na své kapacitě poskytnout i některé další služby.

- 3.11. Služby pro velké společnosti a zakázky většího rozsahu (typicky B2G, příp. B2B) se poskytují po dohodě projektového týmu MPO a MZV v rámci Klientského centra.
- 3.12. Zahraniční kanceláře CT poskytují podle potřeby podporu při realizaci služeb a aktivit zastřešovaných ZÚ na úrovni B2G a G2G v zahraničí.
- 3.13. Požadavky jsou řešeny s ohledem na kapacity jednotné zahraniční sítě podle pořadí přijatých klientů.
- 3.14. Výše uvedené služby mohou dle konkrétní situace vyžadovat řešení i jiným způsobem než popsaným v 3.9 - 3.10. Takové případy řeší Klientské centrum individuálně.

#### **4. Základní exportní služba – Příprava na obchodní jednání (POJ) – Další služby**

- 4.1. Základní exportní služba (POJ) sestává z:
  - poskytnutí základních informací o podmínkách vstupu na trh (MAD);
  - vyhledání možných partnerů podle domluvy s klientem;
  - zprostředkování seznamu tlumočnicků a překladatelů a další logistiky podle možností;
  - doporučení, jak vést obchodní jednání na daném trhu s ohledem na místní specifika;
  - poskytnutí podpory a asistence pro obchodní jednání podle potřeby a možností.
- 4.2. Klientské centrum bude zprostředkovávat rovněž další služby nabízené CT v zahraničí podle aktuálního Katalogu služeb. Tyto služby budou realizovány formou zakázky na základě klientem schválené nabídky a v souladu s interními standardy a postupy CT.
- 4.3. Základní exportní služba je v celé jednotné zahraniční síti poskytována zdarma, další exportní služby mohou být zpoplatněny ve smyslu přiměřené participace a sdílení části nákladů. Obojí tvoří součást Katalogu služeb.

#### **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1. Koordinací spolupráce v rámci této dohody a jejím prováděním je za MPO pověřen náměstek pro zahraniční obchod a Evropskou unii a za MZV náměstek pro mimoevropské země a ekonomickou diplomacii.
- 5.2. Tato dohoda vstoupí v platnost 1. září 2014.

V Praze dne .....<sup>26.6.2014</sup>.....

  
Za Ministerstvo průmyslu a obchodu

  
Za Ministerstvo zahraničních věcí