

Dohoda o garantované úrovni služeb v oblasti prosazování obchodních zájmů českých firem

uzavřená mezi

Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky

a

Ministerstvem zahraničních věcí České republiky

1 Základní ustanovení

1.1 Účel a cíle

Předmětem této Dohody o garantované úrovni služeb (dále jen „Dohoda“) je **vymezení působnosti jednotlivých účastníků procesu asistence státu při prosazování obchodních zájmů českých firem v zahraničí**. (Firmou se zde dále rozumí plátce daně v ČR).

Cílem Dohody je dosažení vyšší efektivity využití zahraniční sítě MPO pro exportéry i zahraniční diplomatické služby ČR při podpoře internacionalizace českých firem a optimalizace nákladů sdílením zdrojů.

Tato Dohoda je výrazem shody Ministerstva průmyslu a obchodu ČR (dále též „MPO“), jím zřízené příspěvkové organizace CzechTrade a Ministerstva zahraničních věcí ČR (dále též „MZV“) na moderním a týmovém způsobu spolupráce při prosazování společných zájmů v rámci posílení mezinárodní konkurenceschopnosti České republiky.

Naplnění této dohody zajistí MZV a MPO, které tak učiní prostřednictvím agentury CzechTrade (dále též „CT“). Tato agentura, jejíž součástí je síť zahraničních kanceláří, je hlavním poskytovatelem služeb „Business to Business“ (dále též „B2B“) na podporu obchodních zájmů českých firem a jejich pronikání na zahraniční trhy (dále jen „internationalizaci“). Ve své působnosti řídí a koordinuje služby B2B. V případech, kdy služby B2B zajišťují zastupitelské úřady, CT poskytuje zastupitelským úřadům podporu (viz příloha 2).

Uzavření této Dohody je jedním z klíčových opatření strategie mezinárodní konkurenceschopnosti vedoucí k zefektivnění spolupráce institucí a zvyšování možnosti uplatnění českých firem na globálních trzích. Kvalitnější služby státu v oblasti podpory českých firem působících v zahraničí patří mezi priority vlády i mezi hlavní úkoly zahraniční politiky ČR.

1.2 Smluvní strany

Ministerstvo průmyslu a obchodu jakožto ústřední orgán pro obchodní politiku, zahraničně obchodní politiku, zahraniční obchod a podporu exportu, který řídí Českou agenturu na podporu obchodu CzechTrade.

Ministerstvo zahraničních věcí ČR, jakožto ústřední orgán státní správy České republiky pro oblast zahraniční politiky, v jejímž rámci vytváří koncepci a koordinuje zahraniční rozvojovou pomoc, koordinuje vnějších ekonomické vztahy a řídí zastupitelské úřady v zahraničí.

1.3 Kompetence

Kompetence obou smluvních stran obecně specifikuje zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení

ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR v platném znění, tzv. „Kompetenční zákon“. Níže uvedená specifikace kompetencí pro účely této Dohody je ustanovena v souladu s vymezením působnosti obou smluvních stran daných „Kompetenčním zákonem“ a související legislativou.

Garantem služeb na podporu exportu, který určuje rozsah a úroveň poskytovaných služeb, je MPO. Zodpovídá za formulaci a implementaci proexportní strategie.

Vyžaduje-li prosazování obchodních zájmů českých firem v zahraničí jednání s veřejnou administrativou cizího státu – vztahy „Business to Government“ (dále jen „B2G“), spočívá zodpovědnost za koordinaci těchto vztahů na Zastupitelských úřadech ČR (dále jen „ZÚ“), které jsou řízeny Ministerstvem zahraničních věcí ČR.

Výjimky z tohoto základního rozdělení kompetencí jsou možné po vzájemné dohodě smluvních stran v jednotlivých teritoriích.

Zúčastněné strany dohody se zavazují k podpoře internacionalizace českých firem. Agentura CzechTrade má tuto prioritu zakotvenou v poslání, vedoucí ZÚ ji mají stanovenou jako jeden z hlavních cílů jejich působnosti.

Pozn.: Předmětem této Dohody není charakteristika funkce „back office“, kterou plní věcně příslušná pracoviště MPO pro MZV a jednotlivé zastupitelské úřady (koordinace zahraničně obchodní politiky ČR ve vztahu k jednotlivým státům, sjednávání dvoustranných a mnohostranných obchodních a ekonomických dohod včetně komoditních dohod, realizace obchodní a ekonomické spolupráce s EU, ESVO, OECD, WTO a jinými mezinárodními organizacemi a integračními seskupeními a další). Stejně tak tato Dohoda neřeší činnosti vyplývající ze vztahů B2G (Business to Government), G2G (Government to Government) a G2B (Government to Business).

2 Služby

2.1 Definice služby

Službou se rozumí aktivity na podporu internacionalizace formou placených zakázek (realizovaných CzechTrade) a formou bezúplatné součinnosti poskytované firmám ze strany ZÚ nebo CzechTrade na základě jasně definovaných požadavků firem. Dále viz odstavec 2.2.

2.2 Rozsah služeb

Rozsah poskytovaných služeb státu na podporu internacionalizace českých firem je stanoven v orientačním katalogu služeb, který je samostatnou přílohou této dohody. (Příloha 2).

Podrobnou specifikaci služeb vycházející z katalogu stanoví poskytovatelé ve svých aktuálních nabídkách služeb.

2.3 Dostupnost služeb

Poskytovatelé zajistí ve vzájemné spolupráci dostupnost služeb v základním rozsahu specifikovaném v katalogu v celé síti MPO (zajišťované CT) a síti ZÚ (v souladu s podmínkami uvedenými dále v odstavci 3.2).

2.4 Úroveň kvality služeb

CzechTrade zajistí požadovanou úroveň kvality služeb měřenou odpovídajícími metodami, které vyjadřují míru spokojenosti klienta.

Pokud ve smyslu této dohody služby B2B poskytují ZÚ, řídí se při tom jednotnými standardy, stanovenými pro jednotlivé typy služeb. Těmito standardy se rozumí např. rozsah a obsah služby (dle přílohy 2), termín vyřízení požadavku firmy, termín zaznamenání jednání s firmou do SINPRO, termín vložení informace o vyřízení požadavku, atd. Tyto standardy jsou zpracovávány ve vzájemné součinnosti stran a uplatňovány po vzájemné dohodě.

3 Poskytování služeb

3.1 Výměna informací

CzechTrade poskytne aktuální propagační materiály o agentuře a jejích službách (například nabídky) jednotlivým ZÚ v dohodnuté formě a potřebném množství.

ZÚ se seznámí s nabídkou CzechTrade a základní charakteristikou jednotlivých služeb. O této nabídce budou informovat firmy, které se na daný ZÚ obrátí.

Na úvodní webové stránce ZÚ budou trvale zveřejněny odkazy na webové stránky Zahraniční kanceláře CT (dále jen „ZK CT“) v příslušném teritoriu a Adresář exportérů CzechTrade.

CzechTrade bude poskytovat ZÚ informační zázemí o aktivitách českých firem v zahraničí nejen prostřednictvím aktuálních záznamů v IS SINPRO, ale i dalšími vhodnými způsoby dle vzájemné dohody. Tam, kde nebude zřízena ZK CT, poskytne CzechTrade podporu ZÚ kapacitami svého ústředí.

3.2 Metody spolupráce

Za respektování obchodního tajemství a ochrany dat, budou CT a ZÚ prostřednictvím IS SINPRO sdílet informace o identifikovaných a ověřených exportních příležitostech, o obchodních kontaktech, o požadavcích a dalších relevantních skutečnostech z osobních, písemných i telefonických jednání B2B. Tyto informace budou neprodleně (dle možností) vkládány do IS SINPRO a při každé známé změně aktualizovány. V případě technických problémů internetových služeb budou použity jiné předem dohodnuté způsoby přenosu informací.

V případě, že se česká firma obrátí se svým požadavkem přímo na ZÚ, bude Zastupitelským

úřadem informována o možném využití vhodné bezplatné i placené služby CzechTrade a bude jí předán kontakt na zodpovědného pracovníka CzechTrade (v místě nebo v ústředí).

V případě, že v teritoriu není zřízena ZK CT a požadavek nebude mít charakter standardní placené služby na podporu internacionalizace (viz přehled služeb), bude takový požadavek vyřízen přímo Zastupitelským úřadem, bude-li to kapacitně v jeho možnostech, a to v souladu s jednotnými standardy.

3.3 Realizace služeb

CzechTrade realizuje službu formou zakázky na základě klientem schválené nabídky a v souladu s interními standardy a postupy CzechTrade.

ZÚ realizuje službu v rozsahu dle odst. 3.2 na základě specifikovaného požadavku klienta a v souladu s jednotnými standardy (viz přílohy 1 a 2).

3.4 Řízení služeb

Za řízení služeb v příslušném ZÚ odpovídá vedoucí ZÚ, pro kterého agentura CzechTrade zpracovává reporty o klientech ZÚ, rozsahu a počtu jejich požadavků na služby a o průběhu plnění těchto požadavků na základě existujících záznamů v IS SINPRO.

4 Sdílené zdroje

4.1 Infrastruktura

Pokud je to technicky i kapacitně možné a účelné, umožní ZÚ za předem písemně dohodnutých podmínek zřídit sídlo ZK CT v budově ZÚ. V místech, kde ZK CT působí (bude působit) v prostorách ZÚ, vyvinou zástupci obou stran maximální snahu pro nastavení provozního režimu tak, aby nebylo při dodržení nezbytných bezpečnostních opatření omezeno poskytování služeb klientům agentury CzechTrade.

V případech, kde ZÚ (případně České centrum) disponuje reprezentačními prostorami, umožní za předem dohodnutých podmínek využití těchto prostor pro prezentace firem či společenské akce související s podporou internacionalizace českých firem.

4.2 Technologie

IS SINPRO je informační systém určený pro společné sdílení informací o klientech a poskytovaných službách agenturou CzechTrade a Zastupitelskými úřady.

Pro zveřejňování informací (o obchodním a ekonomickém prostředí), které jsou určené firmám, budou CzechTrade a ZÚ využívat portál BusinessInfo.

Na základě požadavků specifikovaných ZÚ agentura CzechTrade vytvoří a implementuje odpovídající funkce IS SINPRO a zajistí jejich běžný provoz například pro podporu plánování, řízení, hodnocení a koordinaci sítě ZÚ v rozsahu odpovídajícím finančním a kapacitním možnostem agentury CzechTrade.

Agentura CzechTrade zajistí uživatelskou podporu pro ZÚ související s využíváním IS SINPRO, včetně zaškolení uživatelů.

4.3 Kapacity

Na těch projektech v zahraničí, ve kterých lze efektivně sdílet kapacity obou sítí, budou ZÚ a CzechTrade úzce spolupracovat a tyto kapacity efektivně využívat.

5 Závěrečná ustanovení

5.1 Platnost Dohody

Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu. Tato dohoda nezakládá právní nároky ani mezi stranami, ani ve vztahu ke třetím osobám.

5.2 Doba platnosti

Smluvní strany uzavírají tuto dohodu na dobu 2 let s tím, že před uplynutím této doby bude účelnost Dohody vyhodnocena. Při souhlasu obou smluvních stran může být její platnost prodloužena.

5.3 Změny Dohody

Dohoda může být měněna na návrh kterékoliv smluvní strany, a to písemnou formou.

V Praze dne 30. června 2011




Karel Schwarzenberg

1. místopředseda vlády a ministr zahraničních věcí

Martin Kočourek

ministr průmyslu a obchodu

Příloha 1 – schéma spolupráce

Činnosti/Procesy	<div data-bbox="526 363 824 542" style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px;"> 3.1* Informační servis Klientské centrum CT </div>	<div data-bbox="947 363 1245 542" style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px;"> 3.2 Návrh spolupráce Konzultant CT / ZÚ </div>	<div data-bbox="1361 363 1659 542" style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px;"> 3.3 Realizace služeb ZK CT / ZÚ </div>	<div data-bbox="1776 363 2074 542" style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px;"> 3.4 Zpětná vazba a kontrola Klientské centrum CT </div>
<p>Sdílené Výstupy/záznamy IS SINPRO</p> <p>Nastavení spolupráce (základní workflow)</p>	<p>Profil podnikatelský subjekt, zápis z jednání, požadavky klientů, exportní příležitosti</p> <p>Po zapsání požadavku klienta na službu zahraničním úřadem v IS Sinpro obdrží klientské centrum CzechTrade emailovou notifikaci systému o zápisu požadavku na službu.</p>	<p>Nabídka spolupráce s klientem</p> <p>Jedná-li se o požadavek na službu rozšířeného rozsahu kontaktuje odpovídající konzultant CT klienta a v případě zájmu zpracuje nabídku. Pracovník ZÚ obdrží automatickou notifikaci o postupu vyřízení požadavku.</p>	<p>Výstupní zpráva pro klienta</p> <p>Výstupy realizovaných služeb ukládají pracovníci ZK CT a ZÚ v IS Sinpro. O uložení výstupů jsou vzájemně informováni bezprostředně formou systémové notifikace.</p>	<p>Hodnocení realizace služeb a spokojenosti</p> <p>Klientské centrum CT poskytuje zpětnou vazbu ZÚ o realizaci služeb. V případě služeb rozšířeného rozsahu CT (placených) realizovaných na základě předaného požadavku ze ZÚ poskytne klientské centrum ZÚ výsledky hodnocení spokojenosti.</p>
<p>Příklady využití zpětné vazby a informační podpory</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Klient kontaktuje ZÚ s požadavkem na službu. ZÚ si chce zjistit informace o klientovi.</p> <p><i>ZÚ si otevře profil podnikatelského subjektu, získává informace o klientovi.</i></p> <p>Profil</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Základní info ■ Ekonomické info ■ Kontakty ■ Zakázky, Akce ■ Poptávky ■ Úspěšné případy 	<p><input checked="" type="checkbox"/> ZÚ požaduje informaci o tom jak bylo naloženo s požadavkem předaným na CzechTrade.</p> <p><i>ZÚ dostává automaticky emailem informaci o vyřízení požadavku CzechTradem.</i></p> <p> Stav požadavku</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vyřizoval ■ Nabídka ■ Reakce klienta ■ Zakázka 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Velvyslanec se chce podívat na akvity sítí a práci s klienty v daném teritoriu.</p> <p><i>Velvyslanec si otevře v IS Sinpro reporting - přehled služeb v jeho teritoriu (nebo je mu pravidelně zasílán emailem).</i></p> <p> Přehled</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Služby/Zakázky ■ Klienti ■ Stav realizace ■ Realizátoři 	<p><input checked="" type="checkbox"/> Zpětná vazba má motivovat účastníky dohody k další spolupráci.</p> <p><i>Po potvrzení úspěšného případu klientem v IS Sinpro, dostává velvyslanec a pracovník ZÚ emailem systémovou notifikaci.</i></p> <p> Úspěšný případ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Klient ■ Výše vývozu ■ Popis ■ Proč uspěl

<p>Příklad spolupráce exportní příležitost poptávka</p>	<p>ZÚ eviduje v IS Sinpro poptávku. Ta je následně zpracována v CzechTrade – ověřena a publikována na BusinessInfo.</p> <p><i>ZÚ dostane emailem automatické oznámení o tom zda byla vyhodnocena jako A a komu byla předána na vyřízení.</i></p>	<p>Konzultant pracuje s A poptávkou, osloví vhodné firmy a jedná o další spolupráci.</p> <p><i>ZÚ dostane emailem systémové oznámení o tom, které firmy projevily zájem a reagovaly na poptávku.</i></p>	<p>Na základě reakce na poptávku je realizována spolupráce s klientem v daném teritoriu.</p> <p><i>ZÚ obdrží od systému automatickou informaci emailem o realizované spolupráci s klientem.</i></p>	<p>Klient uspěl v zahraničí v reakci na poptávku a potvrdil úspěšný případ.</p> <p><i>ZÚ dostane emailem odkaz, ve kterém jsou informace o daném úspěšném případě.</i></p>
--	--	--	---	--

* Poznámka – číslo označuje část dohody upravující spolupráci

Příloha 2 – katalog služeb

ID	Název služby	Základní rozsah poskytovaný ZÚ i CT (bezplatně)	Rozšířený rozsah poskytovaný CT (zpoplatněn)
1.	Poskytování teritoriálních informací a informací o exportních příležitostech (trade intelligence)	Poskytování informací o zahraničních trzích (teritoriální informace – souhrnné ekonomické a politické informace o zemích), sektorech, exportních příležitostech jako jsou poptávky, tendry, subdodávky a investiční příležitosti, případně odkazů na příslušné internetové stránky. Poskytování základního ekonomického zpravodajství formou novinek publikovaných na portálu BusinessInfo.	
2.	Vyhledání a prověřování obchodních kontaktů	Zjištění základních obchodních kontaktů podle zadaných kritérií (dle specifikace klienta) a předání firmám.	Možné telefonické ověření kontaktů, předmětu činnosti a kontaktních osob, zpracování přehledného seznamu kontaktů a doporučení postupu při jejich oslovení
3.	Průzkum trhu	Informace k zahraničnímu obchodu - obchodní bilance, teritoriální a komoditní struktura, statistiky, rizika a problémové aspekty místního trhu, obecné dovozní podmínky, celní a daňové informace, technické překážky (normy, certifikace, související legislativa), platební podmínky a informace o platební morálce, obchodní zvyklosti a specifika obchodních jednání, základní informace o legislativě a podnikatelském prostředí,.	Informace o konkurenci - konkurenční skupiny, pozice značek na trhu, základní cenový průzkum, distribuční kanály a vhodné formy vstupu na trh, možnosti založení společnosti, právní formy, možnosti prezentace na trhu, doporučení pro přípravu vstupu na trh, další informace dle individuálního zadání
4.	Ověření zájmu o produkt či službu		Zjištění obchodních kontaktů dle zadaných kritérií (specifikace cílových skupin) a rozsahu z místních databází a dalších informačních zdrojů, aktualizaci kontaktních údajů a zjištění kompetentních osob, oslovení vyhledaných firem a prezentaci nabídky produktů firmy, předání vašich propagačních materiálů (e-mailem i poštou) potenciálním zájemcům, opětné oslovení a následné zjištění zájmu o produkt, zjištění důvodu nezájmu o nabídku, pokud je to možné, doporučení dalšího postupu, zpracování závěrečné zprávy
5.	Organizace obchodních jednání	Příprava obchodního jednání a jeho harmonogramu, zprostředkování tlumočení a překladů, doporučení jak vést obchodní jednání na daném trhu s ohledem na místní specifika, asistence při jednání.	
6.	Dlouhodobá exportní asistence		Průběžné poskytování informací z oboru, doplněných o závěry a doporučení, zaslání aktuálních oborových poptávek s komentářem, monitoring konkurence, přístup k informačním zdrojům pátevní sítě MPO/CzechTrade v teritoriu, příprava jednání se zainteresovanými subjekty, asistence na jednáních a další podpora při cestách do

ID	Název služby	Základní rozsah poskytovaný ZU i CT (bezplatně)	Rozšířený rozsah poskytovaný CT (zpoplatněn)
			teritoria, průzkum veletrhů a výstav, podpora při organizaci prezentací nebo účasti na veletrzích a výstavách, využívání zázemí kanceláří páteřní sítě MPO/CzechTrade, asistence při výběru místního zástupce, podpora při jednání s úřady či registraci/certifikaci výrobku, další aktivity na základě dohody a dle možností dané kanceláře
7.	Další asistenční služby	Průzkum veletrhů a výstav - na základě požadavků firmy získání relevantní informace z dané akce včetně potenciálních zájemců o spolupráci, dále informace o nabídce konkurence z řad vystavujících. Služba může zahrnovat doporučení vhodného veletrhu nebo výstavy.	Ověření bonity zahraničních obchodních partnerů s cílem předejít zbytečnému riziku, které vyplývá z jejich případné neschopnosti splácet své závazky.