



СТАНДАРТ КОНСОРЦИУМА EEN-РОССИЯ
по содержанию и качеству работ (услуг), выполняемых (оказываемых)
региональными партнерами Консорциума EEN-Россия

МОСКВА
2016

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Настоящий Стандарт Консорциума EEN-Россия по содержанию и качеству работ (услуг), выполняемых (оказываемых) региональными партнерами Консорциума EEN-Россия (далее - Стандарт) используются следующие основные понятия:

Enterprise Europe Network (EEN) - Европейская сеть поддержки предпринимательства, созданная по инициативе Европейской Комиссии Генеральным директором по предпринимательству и промышленности в 2008 г.

Executive Agency for Small and Medium-Sized Enterprises (EASME) - Исполнительное Агентство по малому и среднему предпринимательству Европейского союза.

Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-sized Enterprises (COSME, Программа конкурентоспособности малых и средних предприятий) – Программа ЕС, направленная на стимулирование предпринимательской активности, развитие конкурентоспособности и устойчивости предприятий ЕС, в особенности на развитие и рост малого и среднего предпринимательства.

Консорциум EEN-Россия - официальный партнер Европейской сети поддержки предпринимательства (EEN), являющийся консорциумом из трех российских организаций, действующих совместно на основании Соглашения с Исполнительным Агентством по малому и среднему предпринимательству Европейской Комиссии (EASME) ID: (2014)3857531 от 22 декабря 2014 года: Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно технической сфере (Координатор Консорциума), Союз Инновационно-технологических центров России, Российское агентство поддержки малого и среднего бизнеса (далее также — члены Консорциума).

Партнер Консорциума EEN - Россия - юридическое или физическое лицо, с которым Консорциум заключил соответствующее соглашение.

Региональные партнеры Консорциума EEN - Россия - региональные интегрированные центры (РИЦ), получившие статус региональных партнеров Консорциума EEN-Россия по реализации проекта EEN-Россия в результате прохождения конкурсных процедур, организованных Консорциумом EEN-Россия.

Единая информационно-коммуникационная система EEN-Россия (далее - ИКС EEN-Россия) - совокупность информационной базы данных (<http://een.ruitc.ru>), веб-интерфейса (веб-сайта <http://business-russia-een.ru/> - публичный интерфейс), администраторской части (закрытый специализированный интерфейс для представителей Консорциума EEN-Россия и РИЦ) и технологий по созданию, хранению, обработке, поиску и использованию информации, которые разработаны и поддерживаются Консорциумом EEN-Россия. Доступ к ИКС EEN-Россия имеют только члены Консорциума EEN-Россия и организации, имеющие статус РИЦ.

Клиент РИЦ - субъект малого и среднего предпринимательства (далее также – СМСП), получающий услуги от РИЦ. Клиенты РИЦ должны входить в целевую аудиторию Консорциума EEN-Россия и должны быть зарегистрированы в ИКС EEN-Россия.

Представитель Консорциума EEN-Россия - сотрудник участника Консорциума EEN-Россия, уполномоченный на оказание содействия РИЦ по организации и проведению бизнес-миссии или брокерского мероприятия. Сведения о представителях Консорциума EEN-Россия должны содержаться в ИКС EEN-Россия и на официальных сайтах членов Консорциума EEN-Россия.

Интегрированный пакет услуг – комплекс услуг, предоставляемый РИЦ, и утвержденный Консорциумом EEN-Россия с целью обеспечения возможностей роста и развития предпринимательской деятельности малых и средних предприятий и иных субъектов малого и среднего предпринимательства (далее также – СМСП), а также содействия по установлению делового, научного или технологического сотрудничества с компаниями и инфраструктурными организациями за рубежом или в ином

регионе РФ. Интегрированный пакет услуг должен обеспечивать рост компетенции и знаний СМСП относительно российской и европейской экономики, законодательства, рынков сбыта, российских и европейских программ поддержки развития инноваций, возможностей поиска партнеров для ведения совместных научных и бизнес-проектов, организации брокерских и иных мероприятий по стандартам EEN.

Предложения и запросы о партнерстве (далее - профили)¹ – все деловые, научно-технологические и исследовательские профили, созданные с использованием сервисов ИКС EEN-Россия, в соответствии со стандартами EEN и Консорциума EEN-Россия, которые определяют тип, цель и потенциальный результат предполагаемого партнерства. Профили подлежат регистрации в ИКС EEN-Россия, являющейся центральным хранилищем всех запросов о партнерстве и предложений (профилей) СМСП. Регистрация запросов о партнерстве и предложений (профилей) СМСП в ИКС EEN-Россия осуществляется с целью последующего размещения в EEN. Профили клиентов РИЦ, созданные в результате проведенного технологического аудита по стандартам Консорциума EEN-Россия, подлежат размещению в ИКС EEN-Россия, а по итогам валидации экспертами Консорциума размещаются в EEN для последующей валидации.

Выражения интереса (сделанные и полученные) – запросы, сделанные/полученные клиентами РИЦ к профилям, опубликованным в базах данных EEN, с целью вступить в контакт для обсуждения возможного сотрудничества.

Бизнес-миссия - деловая поездка, организуемая с участием представителя Консорциума EEN-Россия, в целях проведения встреч и организации контактов клиентов РИЦ с зарубежными организациями для установления партнерских отношений.

¹ Согласно стандартам и руководствам по подготовке деловых, научно-технологических и исследовательских запросов и предложений EEN и Консорциума EEN-Россия.

Брокерские мероприятия - зарубежное или региональное мероприятие, организованное с участием представителя Консорциума EEN-Россия, призванное способствовать организации транснационального партнерства в части делового, технологического, инновационного или исследовательского сотрудничества. Брокерские мероприятия представляют собой серию заранее организованных для СМСП транснациональных встреч в едином месте проведения.

B2B (Business to Business) встреча — переговоры клиента РИЦ и иного лица в ходе брокерского мероприятия или бизнес-миссии, организованных с участием представителя Консорциума EEN-Россия.

Партнерское соглашение - соглашение (контракт) о сотрудничестве, подписанное клиентом РИЦ с зарубежной компанией, соответствующее требованиям Стандарта Консорциума EEN-Россия по работе с партнерскими соглашениями.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт подготовлен на основе методических материалов Исполнительного Агентства по малому и среднему предпринимательству Европейского союза, используемых для определения требований по содержанию и качеству работ (услуг), выполняемых (оказываемых) РИЦ для своих клиентов в ходе деятельности, осуществляемой в рамках ЕЕН.

Применение настоящего Стандарта призвано обеспечить внедрение лучших примеров международной практики ведения внешнеэкономической деятельности, а также повышение эффективности деятельности РИЦ как региональных организаций инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства.

1.2. Требования настоящего Стандарта подлежат применению РИЦ при выполнении работ и/или оказании услуг для своих клиентов в ходе деятельности, осуществляемой в рамках ЕЕН.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТ (УСЛУГ), ВЫПОЛНЯЕМЫХ (ОКАЗЫВАЕМЫХ) РИЦ

2.1. Качество услуг, предоставляемых РИЦ, обеспечивается, в том числе путем установления требований к персоналу РИЦ, материально-техническому обеспечению РИЦ и путем определения требований к этическим принципам осуществления функций РИЦ.

2.2. Консорциум ЕЕН - Россия устанавливает следующие требования к персоналу РИЦ:

1) Руководитель РИЦ должен соответствовать следующим требованиям:

а) наличие высшего образования;

б) наличие опыта практической работы на руководящих должностях не менее трех лет, наличие опыта практической работы в сфере международной и внешнеэкономической деятельности не менее одного года;

в) владение английским языком (устным и письменным);

2) Сотрудники РИЦ должны соответствовать следующим требованиям:

а) наличие высшего образования;

б) владение английским языком.

Руководитель и сотрудники РИЦ должны проходить обучение по обязательным программам повышения квалификации, в соответствии со стандартами, утверждёнными Координатором Консорциума EEN-Россия.

2.3. Консорциум EEN - Россия устанавливает следующие требования к материально-техническому обеспечению РИЦ:

1) наличие помещения для оказания услуг обратившимся клиентам РИЦ размещения административно-управленческого персонала;

2) наличие не менее двух рабочих мест для размещения административно-управленческого персонала, каждое из которых оборудовано офисной мебелью, компьютером, принтером и телефоном с выходом на междугороднюю и международную связь и обеспечено доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Деятельность РИЦ, в соответствии с установленными стандартами EEN, при оказании услуг своим клиентам должна основываться на следующих этических принципах:

1) профессионализм;

2) прямота и правдивость;

3) выполнение обещаний;

4) лояльность – контроль над и полное раскрытие конфликта интересов;

5) ненанесение вреда клиенту и профессии;

6) сохранение конфиденциальности;

7) динамичность реагирования;

8) командная работа.

2.5. Профессионализм при осуществлении деятельности сотрудниками РИЦ подразумевает использование сотрудниками РИЦ при оказании услуг клиентам РИЦ всех своих навыков, квалификации и опыта на максимально высоком уровне, с учетом лучших практик, а также со знанием нормативных стандартов, методик и методических указаний EEN и Консорциума EEN-Россия. Сотрудники РИЦ должны быть нацелены на постоянное совершенствование своего профессионального уровня с использованием возможностей, предоставляемых Консорциумом EEN-Россия, в рамках EEN, а также с использованием иных средств повышения квалификации.

2.6. Прямота и правдивость подчеркивает критическую необходимость такого элемента, как доверие, которое очень важно во всех деловых отношениях. Доверие зависит от уверенности в прямоте и правдивости других сторон в любых отношениях.

2.7. Выполнение обещаний предполагает высокую ответственность сотрудников РИЦ перед клиентами, способность держать слово независимо от того, имеется ли юридическое обязательство это делать или нет. Это является ключевым элементом построения доверительных отношений между организациями инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства и СМСП, сохранения этичности их взаимоотношений.

2.8. Конфликт интересов - любой образ действий, который может поставить под угрозу лояльность по отношению к РИЦ или клиенту РИЦ (СМСП). Хотя некоторые конфликты могут быть неизбежными, их по мере возможности следует избегать, или, по крайней мере, они должны быть надлежащим образом урегулированы. Например, если не имеется достаточной возможности избежать конфликта интересов, РИЦ, как минимум, обеспечивают полное, справедливое, точное, своевременное и понятное раскрытие информации о конфликте интересов.

2.9. Принцип «не навреди» означает избегать поведения, которое ставит под угрозу доверие клиентов РИЦ и уверенность РИЦ в себе, даже если данное поведение не представляет собой прямое нарушение законодательных норм.

2.10. Сохранение конфиденциальности относится к разработке отношения личного доверия и доверия с клиентами РИЦ по защите информации, возложенных на профессионала. Профессионал должен воздерживаться от использования конфиденциальной информации, или использовать ее для получения кем-либо неэтичного или незаконного преимущества. Информация, которую сотрудники РИЦ получили благодаря деятельности работодателя, не должна быть использована сотрудником РИЦ лично или в интересах третьих лиц.

2.11. Динамичность реагирования подразумевает возможность быстрой реакции на запросы/обращения со стороны клиентов РИЦ, оперативное подтверждение получения такого запроса/обращения, и предоставление информации о планируемых сроках ответа на запрос/обращение или иной надлежащей реакции. Сотрудники РИЦ должны предоставлять своим клиентам достаточную информацию о возможных средствах коммуникации (т.е. номер телефона, адрес электронной почты) и быть доступными посредством указанных средств коммуникации.

2.12. Деятельность EEN построена на командной работе, взаимовыручке и взаимной ответственности. Только такая командная работа позволяет поддерживать высокий уровень оказания услуг СМСП в условиях ограниченности времени, денежных средств и иных ограничений и затруднений в работе сети.

2.13. Особое значение в вопросах обеспечения качества услуг предоставляемых РИЦ, имеет то, что статус «Региональный интегрированный центр» присваивается Консорциумом EEN-Россия исключительно по результатам конкурса.

Статус РИЦ подлежит ежегодному подтверждению со стороны Консорциум EEN-Россия на основании результатов процедуры подтверждения соответствия.

2.14. РИЦ, с момента присвоения статуса, имеет следующие права:

- указывать, что он является региональным партнером Консорциума EEN-Россия и ему присвоен статус «Региональный интегрированный центр»;

- использовать отличительные логотипы «Региональный интегрированный центр» и промо-пакет Проекта;

- указывать, что Консорциум EEN-Россия и партнеры по Консорциуму EEN-Россия являются партнерами РИЦ.

2.15. Основная задача РИЦ заключается в оказании единого комплекса услуг (интегрированного пакета услуг) своим клиентам, а также повышение эффективности и конкурентоспособности СМСП на межрегиональных и международных рынках путем:

1) проведения комплексной консультационной и информационно-методической поддержки;

2) выявления проектов и проведения диагностики готовности субъектов малого и среднего предпринимательства к интернационализации бизнеса;

3) осуществления доступа к новым рынкам, в т.ч. межрегиональным и международным;

4) осуществления доступа к национальным и международным программам поддержки бизнеса, инноваций и исследований и содействия по участию в конкурсах / тендерах;

5) осуществления доступа к новым технологиям, продуктам, сервисам;

6) содействия в заключении деловых, технологических и научно-исследовательских партнерских соглашений;

7) адаптации продуктов / технологий к требованиям новых рынков;

8) привлечения зарубежных экспертов и высококвалифицированных специалистов;

9) анализа и снижения различных рисков, и т.д.

2.16. Качество услуг, выполняемых (оказываемых) РИЦ для своих клиентов, обеспечивается путем соблюдения требований EEN, в том числе путем оказания услуг клиентам в системе ИКС EEN – Россия. Основными

предметами информационного обмена, в том числе в части оказания услуг клиентам РИЦ, в ИКС EEN-Россия являются:

1) профили на поиск партнера (запросы и предложения):

а) поиск партнера для деловой кооперации в рамках услуг,

б) поиск партнера для технологической кооперации в рамках услуг,

в) поиск партнера для научно-технического сотрудничества в рамках услуг;

2) информация о мероприятиях (семинары, конференции, брокерские встречи, деловые миссии, выставки, ярмарки и т.д.);

3) компетенции клиентов и центров-участников ИКС EEN – Россия;

4) запросы маркетинговой информации.

2.17. Время хранения информации в ИКС EEN – Россия определяется РИЦ самостоятельно.

2.18. Формат представления информации в ИКС стандартизованный, совместимый с форматом EEN, на русском и английском языках.

2.19. Профили на поиск партнера являются результатом аудита готовности экспортно-ориентированных клиентов РИЦ к выходу на зарубежные рынки, проведенного РИЦ.

2.20. Сопровождение контактов, возникающих в результате получения выражения интереса, осуществляет РИЦ, разместивший профиль на поиск партнера.

III. НАБОР И ОБЪЕМ РАБОТ (УСЛУГ), ВЫПОЛНЯЕМЫХ (ОКАЗЫВАЕМЫХ) РИЦ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

3.1. Практическая поддержка клиентов РИЦ и других СМСП в EEN осуществляется в рамках оказания им следующих видов услуг:

- 1) повышение способности компаний к международной кооперации;
- 2) трансфер технологий;
- 3) помощь в получении доступа к финансам для СМСП;
- 4) вовлечение СМСП в программы поддержки исследований и разработок инноваций;
- 5) консультации по европейскому законодательству и стандартам;
- 6) консультации по вопросам защиты интеллектуальной собственности.

3.2. Услуги EEN (в рамках согласованного перечня) бесплатны для клиентов РИЦ (с учетом различных аспектов финансирования участников сети), и не имеют административных ограничений.

3.3. РИЦ, с учетом методической и консультационной поддержки, оказываемой Консорциумом EEN – Россия, осуществляет предоставление клиентам услуг по следующим направлениям:

- 1) информационно-консультационные услуги по вопросам:
 - а) экономической политики, таможенного регулирования и законодательства Европейского Союза и иных стран, входящих в Европейскую сеть поддержки предпринимательства, и Российской Федерации в области предпринимательской и внешнеэкономической деятельности, технологической и научной кооперации, а также интернационализации;
 - б) единого рынка Европейского Союза и иных стран, входящих в EEN, и предоставляемых ими возможностей для продвижения товаров, работ и услуг, технологий российских предприятий;
 - в) проектов Европейского Союза и иных стран, входящих в EEN, в области содействия развитию предпринимательской деятельности и

возможностей доступа российских малых и средних предприятий к источникам финансирования (фондам) и программам Европейского Союза;

г) программ поддержки научных исследований, технологических разработок и инноваций Европейского Союза и других стран, входящих в EEN;

д) стандартов качества, технических регламентов и иных требований Европейского Союза и других стран, входящих в EEN, к товарам, работам и услугам;

е) защиты интеллектуальной собственности в рамках международного сотрудничества в Европейском Союзе и иных странах, входящих в EEN;

2) содействие вовлечению в межрегиональное и международное деловое и научно-технологическое сотрудничество путем:

а) проведения аудита готовности экспортно-ориентированных клиентов РИЦ к выходу на зарубежные рынки, в соответствии со стандартами, установленными Консорциумом EEN-Россия, а также степени готовности к выходу на международные и межрегиональные рынки;

б) организации и проведения мероприятий для субъектов малого и среднего предпринимательства региона по повышению информированности о возможностях для развития международного и межрегионального сотрудничества (согласно стандартам Консорциума EEN-Россия);

3) содействие в поиске потенциальных деловых и научно-технологических партнеров для субъектов малого и среднего предпринимательства с учетом потребностей российских и иностранных предприятий путем:

а) предоставления информации о заинтересованных иностранных и российских компаниях и их намерениях по установлению деловых и научно-технологических партнерств с международными и региональными партнерами через ИКС EEN – Россия по адресу (<http://een.ruitc.ru>);

б) подготовки - на основе проведенного аудита готовности экспортно-ориентированных клиентов РИЦ к выходу на зарубежные рынки по стандартам Консорциума EEN-Россия - профилей клиентов РИЦ с предложениями о

деловом и научно-технологическом сотрудничестве в ИКС EEN – Россия по адресу (<http://een.ruitc.ru>), для последующего размещения в EEN;

в) организации и проведения семинаров, деловых встреч, информационных мероприятий, круглых столов, конференций и иных публичных мероприятий, направленных на развитие делового и научно-технологического сотрудничества между российскими и (или) иностранными компаниями;

г) организации и проведения встреч и переговоров с иностранными субъектами предпринимательской деятельности, действующими на территории стран Европейского Союза и иных стран, входящих в EEN, на территории субъекта Российской Федерации, в том числе предоставления помещения для переговоров, организационного, технического и лингвистического сопровождения переговоров;

д) организации участия в официально зарегистрированных мероприятиях в ИКС EEN - Россия и в EEN, бизнес-миссиях, брокерских мероприятиях, и иных официальных мероприятиях по стандартам Консорциума EEN-Россия, направленных на установление контактов;

е) консультирования клиентов РИЦ по вопросам участия в брокерских мероприятиях, международных и межрегиональных бизнес-миссиях, а также научных программах Европейского Союза и иных стран, входящих в EEN;

ж) составления партнерского соглашения с последующей валидацией в ИКС EEN- Россия в соответствии со Стандартами Консорциума EEN-Россия и Руководством EEN-Россия по составлению партнерского соглашения по следующим типам:

- соглашение о деловом сотрудничестве;
- соглашение о технологическом сотрудничестве;
- соглашение о научном сотрудничестве.