

PŘEDBĚŽNÁ ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.20 **Srpen 2009**

**Podpora podnikání - Podpůrné služby
poskytované malým podnikům -
Terminologie, kvalita a provádění služby**

**ČSN P
CEN/TS 99001**
76 1001

Business support – Support services provided to small enterprises – Terminology, quality and performance

Services aux entreprises – Services d'accompagnement et de conseil aux petites entreprises – Terminologie, qualité et performances du service

Wirtschaftsförderung – Unternehmensentwicklungsdienstleistungen für kleine und mittelständische Unternehmen – Terminologie, Qualität und Leistung

Tato předběžná norma je českou verzí technické specifikace CEN/TS 99001:2008. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This prestandard is the Czech version of the Technical Specification CEN/TS 99001:2008. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Upozornění na používání této normy

Tato předběžná česká technická norma přejímá technickou specifikaci CEN/TS 99001 vydanou v souladu s Vnitřními předpisy CEN/CENELEC, část 2 a je určena k ověření. Případné připomínky k obsahu normy přijímá Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, odbor technické normalizace, Biskupský dvůr 5, 110 02 Praha 1.

Převzetí TS do národních norem členů CEN/CENELEC není povinné a tato TS nemusí být na národní úrovni převzata jako normativní dokument.

Informace o citovaných normativních dokumentech

EN 15221-1 zavedena v ČSN EN 15221-1 (76 2001) Facility management – Část 1: Termíny a definice

EN 15221-2 zavedena v ČSN EN 15221-2 (76 2001) Facility management – Část 2: Průvodce přípravou smluv o facility managementu

EN ISO 9001 zavedena v ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

Vypracování normy

Zpracovatel: Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, IČ 61384399, Ing. Ondřej Hykš

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

TECHNICKÁ SPECIFIKACE CEN/TS 99001

TECHNICAL SPECIFICATION

SPÉCIFICATION TECHNIQUE

TECHNISCHE SPEZIFIKATION Říjen 2008

ICS 03.080.20

Podpora podnikání - Podpůrné služby poskytované malým podnikům - Terminologie, kvalita a provádění služby

Business support – Support services provided to small enterprises – Terminology, quality and performance

Services aux entreprises – Services d'accompagnement et de conseil aux petites entreprises – Terminologie, qualité et performances du service

Wirtschaftsförderung – Unternehmensentwicklungsdienstleistungen für kleine und mittelständische Unternehmen – Terminologie, Qualität und Leistung

Tato technická specifikace (CEN/TS) byla schválena CEN 2008-07-21 pro přechodné použití.

Doba platnosti této CEN/TS je zatím omezena na tři roky. Po dvou letech budou členové CEN požádáni o jejich připomínky, zvláště o odpověď, jestli může být CEN/TS převedena na evropskou normu.

Členové CEN se žádají, aby zveřejnili existenci této CEN/TS stejným způsobem jako EN a vhodnou formou ji zpřístupnili na národní úrovni. Národní normy, pokud jsou s CEN/TS v rozporu, mohou zůstat v platnosti současně s CEN/TS až do konečného rozhodnutí o převedení CEN/TS na EN.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídící centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2008 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky Ref. č. CEN/TS 99001:2008 E jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska,

Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

Obsah

Strana

Předmluva	5
Úvod	6
1 Předmět	7
2 Termíny a definice	8
3 Fáze poskytování služeb	9
3.1 Popis procesu	9
3.2 Obecně (MP)	12
4 Popis 1. fáze – Výběr	12
4.1 Identifikace potřeby manažerem podniku (MP)	12
4.2 Příprava (MP)	13
4.3 Identifikace poskytovatelů služeb, od kterých může podnik žádat nabídku (MP)	14
4.4 Konzultace	15
4.4.1 Konzultace s poskytovateli služeb (MP)	15
4.4.2 Analýza specifických potřeb podniku (PS)	16
4.4.3 Vypracování a prezentace nabídky služby (PS)	16
4.5 Finální výběr poskytovatele služeb	17
4.5.1 Analýza nabídek služeb (MP)	17
4.5.2 Kritéria pro výběr a rozhodování (MP)	17
4.6 Smluvní vztahy	18
4.6.1 Obecně	18
4.6.2 Smluvní podmínky	19
5 Popis 2. fáze – Provádění služby	21
5.1 Organizace	21
5.2 Modifikace služby	22
5.3 Monitorování a kontrola procesu poskytování služby	23
5.4 Ukončení poskytování služby	24
6 Popis 3. fáze – Posuzování služby	25
7 Neustálé zlepšování služby	26
Příloha A Šest základních principů poskytování služby	27
A.1 Poskytování služby zaměřené na podnik	27
A.2 Jasná a transparentní nabídka služby	27
A.3 Ucelenost služby	27
A.4 Spravedlivá cena	27
A.5 Vzájemné závazky mezi stranami	28
A.6 Možnost neustálého zlepšování služby	28
Příloha B Pravidla chování poskytovatele služeb	29
Příloha C Posuzování podpůrných služeb pro podnikání	31
Příloha D Kontrolní seznam (checklist) pro malé podniky	35
Bibliografie	39

Předmluva

Tento dokument (CEN/TS 99001:2008) byl vytvořen technickou komisí CEN/TC 374 „Projektová komise – Podpůrné služby pro podnikání“. Sekretariát této technické komise zabezpečuje AFNOR.

Upozorňuje se na možnost, že některé součásti tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN [nebo CENELEC] není odpovědný za identifikování jakýchkoli nebo všech patentových práv.

Tento dokument byl vytvořen na základě mandátu, který CEN udělila Evropská komise a Evropská asociace volného obchodu. Tento dokument podporuje nezbytné požadavky Směrnic EU.

Contents

Page

Foreword	5
Introduction	6
1 Score	7
2 Terms and definitions	8
3 The phases of service provision	9
3.1 Description of the process	9
3.2 General (SE)	12
4 Description of phase 1 – Selection	12
4.1 Identification of needs by the manager of the enterprise (SE)	12
4.2 Preparation (SE)	13
4.3 Identification of the service providers from which the enterprise may request an offer (SE)	14
4.4 Consultation	15
4.4.1 Consultation with the service provider(s) (SE)	15
4.4.2 Analysis of the specific needs of the enterprise (SP)	16
4.4.3 Elaboration and presentation of the service offer (SP)	16
4.5 Final selection of the service provider	17
4.5.1 Analysis of the service offers (SE)	17
4.5.2 Selection criteria and decision (SE)	17
4.6 Contractual relations	18
4.6.1 General	18
4.6.2 The terms of the contract	19
5 Description of phase 2 – Performance of the service	21
5.1 Organisation	21
5.2 Modification of the service	22
5.3 Monitoring and inspection of the service process	23
5.4 End of assignment	24
6 Description of phase 3 – Assessment of the service	25
7 Ongoing improvement of the service	26
Annex A The six fundamental principles of service provision	27
A.1 Service provision focused on the enterprise	27
A.2 A clear and transparent service offer	27
A.3 Service coherence	27
A.4 A fair price	27
A.5 A mutual commitment between the parties	28
A.6 The possibility of ongoing improvement of the service	28
Annex B Code of conduct for the service provider	29
Annex C Assessment of a business support service	33
Annex D Checklist for the small enterprises	37
Bibliography	39

Foreword

This document (CEN/TS 99001:2008) has been prepared by Technical Committee CEN/TC 374 “Project Committee – Business Support Services”, the secretariat of which is held by AFNOR.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN [and/or CENELEC] shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This document has been prepared under a mandate given to CEN by the European Commission and the European Free Trade Association, and supports essential requirements of EU Directive(s).

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto technickou specifikaci CEN povinny oznámit národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Maltu, Německo, Nizozemska, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Úvod

Aby bylo poskytování podpůrných služeb v podnikání malým podnikům efektivní, mělo by být založeno na vzájemném porozumění mezi manažery malých podniků a poskytovateli služeb.

Jestliže obě strany používají stejné metody, ve stejném duchu, dojde ke zvýšení kvality služeb, stejně jako k neustálému rozvoji malých podniků.

Aby byly všem stranám předvedeny potřeby, výzvy a povinnosti, kterým tyto strany čelí v rámci procesu poskytování podpůrných služeb pro podnikání, je tento dokument na vhodných místech rozdělen do dvou sloupců.¹⁾ Levý sloupec obsahuje doporučení pro malé podniky (MP) a pravý sloupec obsahuje požadavky na poskytovatele služeb (PS).

1 Předmět

Tato technická specifikace stanovuje obecné součásti podpůrných služeb pro podnikání s přihlédnutím k příslušné úrovni kvality těchto služeb. Služby by měly být přizpůsobeny očekáváním podniků.

Tato technická specifikace uvádí požadavky na poskytovatele podpůrných služeb pro podnikání, stejně jako směrnice pro podniky, včetně osob samostatně výdělečně činných. Soustřeďuje se na proces poskytování služby, spíše než na podstatu nebo obsah služby. Nezabývá se interní organizační strukturou a organizačními záležitostmi poskytovatelů služeb, ani podniků.

Tato technická specifikace může sloužit jako společný referenční dokument pro podniky i poskytovatele služeb.

Pro poskytovatele služeb by měl tento dokument sloužit jako:

- referenční nástroj pro strukturování poskytovaných služeb;
- směrnice pro poskytování služeb, které jsou v souladu se skutečnými potřebami a očekáváními;
- směrnice pro zlepšování kvality služeb.

Vyjasňuje druhy informací, které si vyměňují poskytovatel a příjemce služby, tedy podnik.

Na druhé straně by měl tento dokument pomoci manažerům při zjišťování a specifikování potřeb jejich podniků a při zajišťování vhodné služby prostřednictvím:

- vyjadřování potřeb podniku;
- součinnosti s poskytovatelem služeb;
- návodu k výběru nebo hledání vhodného poskytovatele služeb;
- hodnocení obdržené služby na základě dokumentovaných požadavků a očekávání.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to announce this Technical Specification: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

Introduction

To be effective, the provision of business support services to small enterprises should be based upon a common understanding between the managers of small enterprises on the one hand and the service providers on the other hand.

If both parties use the same methods, in the same spirit, the quality of the services will be improved, as well as the ongoing development of the small enterprise.

In order to show to each party the needs, challenges and obligations which the other party faces in the process of the provision of a business support service, this document is presented, where appropriate, in two columns, the left column containing recommendations for the small enterprises (SE), and the right column containing requirements for the service providers (SP).

1 Scope

This Technical Specification establishes the general elements of a business support service of appropriate quality. The service should be tailored to the expectations of enterprises.

This Technical Specification specifies requirements on the business support service providers, as well as guidelines for enterprises, including self-employed persons. It focuses on the process of service provision rather than the nature or content of the service. It is not concerned with the internal organisation of either service providers or enterprises.

This Technical Specification can serve as a common reference for both enterprises and support service providers.

On the one hand, for service providers, it is intended to be:

- a reference tool for how to structure the services provided;
- a guideline for providing a service corresponding to actual needs and expectations;
- a guideline for improving the quality of the service.

It clarifies the type of information exchanged between service provider and service receiver, i.e. the enterprise.

On the other hand, it is intended to help the managers to detect and specify the needs of their enterprises and to get a suitable service by:

- expressing the needs of the enterprise;
- interacting with the service provider;
- choosing or seeking guidance on a suitable service provider;
- evaluating the service received in line with documented requirements and expectations.

Tato technická specifikace také obsahuje některé podrobnější rady ohledně uzavírání smluv a zadávání objednávek. Tento dokument má být praktickým nástrojem, pomocí kterého mají podniky vybírat a hodnotit své poskytovatele podpůrných služeb.

Tato technická specifikace se týká všech druhů podpůrných služeb pro podnikání, bez ohledu na to, pro kterou oblast jsou určeny (komerční, finanční, vzdělávací, IT, právní, marketingovou, organizační, technickou, obecné poradenství, atd.), mimo facility managementu, který je popsán v EN 15221-1 a EN 15221-2 (viz poznámku). Tyto služby mohou být poskytovány dlouhodobě nebo v rámci předem stanoveného období (dny, týdny nebo měsíce). Mohou být poskytovány soukromou nebo veřejnou organizací a mohou být vykonávány v rámci běžných obchodních vztahů, včetně služeb, které jsou ihned a přímo podnikem placeny. Je nutné poznamenat, že jelikož je rozsah služeb nabízených poskytovateli podpůrných služeb pro podnikání, spadajících do předmětu tohoto dokumentu, velmi široký, nepokrývá tento dokument všechny možné součásti těchto služeb.

Tato technická specifikace nemá sloužit jako základ pro certifikaci poskytovatelů služeb.

POZNÁMKA Služby facility managementu podle EN 15221-1 a 15221-2: služby, které podporují hlavní činnosti podnikání tak, aby byla zvýšena efektivita prostřednictvím managementu a poskytování vhodných podpůrných služeb. Služby facility managementu jsou služby, které se vztahují k prostorám a infrastruktuře (např. energetický management, čištění, obnovování uspořádání kanceláří) nebo osobám a organizacím (např. řízení přístupu, údržba hasicích přístrojů, zabezpečení, catering, přeprava zboží, archivace a skladování).

This Technical Specification also contains some more detailed advice on drawing up contracts and placing orders. It is intended to be a practical tool for enterprises to choose and evaluate their support service providers.

This Technical Specification concerns all types of business support services, irrespective of the domain in question (commercial, financial, training, IT, legal, marketing, organisational, technical, general assistance, etc.), with the exception of facilities management described in EN 15221-1 and EN 15221-2 (see note). These services may be provided over extended or predefined periods (days, weeks or months), be performed by private or public organisations and be carried out within the framework of common business relations including direct payment of fees by the enterprise. It should be noted that, because the range of services offered by business support providers which fall within the scope of this document is very wide, not all possible elements of each support provision process are covered by this document.

This Technical Specification is not intended to serve as a basis for certification of the service providers.

NOTE Facilities management services according to EN 15221-1 and EN 15221-2: services that support the main activities of the enterprise in order to improve its effectiveness via the management and provision of appropriate support services. Facilities management services are services relating to space and infrastructure (e.g. energy management, cleaning, office arrangement renewal) and/or to persons and organisation (e.g. access control, fire extinguisher maintenance, security, catering, shipping of merchandise, archiving and storage).

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.