



2.7.3 Ποια θα είναι η διαδικασία παρακολούθησης σύμβασης;

Διαχείριση σύμβασης είναι η ενεργός παρακολούθηση και ο έλεγχος όλων των πτυχών της σχέσης μεταξύ του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής, και οι διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου θα πρέπει να εξετάζονται κατά το στάδιο της συγγραφής της προδιαγραφής. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις περιοχές: διαχείριση παροχής υπηρεσιών, διαχείριση σχέσεων και διοίκηση σύμβασης. Αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Συντονιστή Σύμβασης (Contract Manager) να διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες και των τριών περιοχών υλοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.

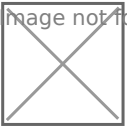


Αν και οι δραστηριότητες που πρέπει να εξετάζονται στο πλαίσιο κάθε κατηγορίας ποικίλλουν ανάλογα με το είδος της σύμβασης και των παρεχόμενων προϊόντων, υπηρεσιών και έργων, υπάρχουν εντούτοις πρότυπες πρακτικές που μπορούν να συμπεριλαμβάνονται. Στον πίνακα που ακολουθεί περιγράφονται ορισμένες απαιτήσεις παρακολούθησης τις οποίες οι Αναθέτουσες Αρχές θα πρέπει να εξετάζουν κατά το προδιαγωνιστικό στάδιο.

Πίνακας 2-23 : Κύριες απαιτήσεις παρακολούθησης σύμβασης που πρέπει να εξετάζονται κατά το προδιαγωνιστικό στάδιο

Δραστηριότητα	Ενδεικτικές Επιλογές
----------------------	-----------------------------

<p>Παρακολούθηση της απόδοσης του Αναδόχου έναντι των συγκεκριμένων στόχων που διατυπώνονται στην προδιαγραφή.</p>	<p>Μέσω της χρησιμοποίησης προσέγγισης κατά φάσεις και μέσω της επισκόπησης της προόδου με το πέρας των τακτικών φάσεων και της αντιπαραβολής της με τους αρχικούς στόχους.</p>
<p>Ο τρόπος επιθεώρησης και αποδοχής ολοκληρωμένων εργασιών.</p>	<p>Μέσω επισκέψεων στο εργοτάξιο για κατασκευαστικά Έργα ή παρουσίασης ενδιάμεσων εκθέσεων για έργα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η παραλαβή μπορεί να γίνεται μέσω υπογεγραμμένης έκθεσης επιθεώρησης ή συμφωνίας καταβολής ενδιάμεσης πληρωμής.</p>
<p>Ο τρόπος με τον οποίο θα λαμβάνονται και θα καταγράφονται παράπονα από πελάτες, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία ενδεχομένως να παρέχεται στο κοινό εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής.</p>	<p>Ορισμός συγκεκριμένου ατόμου ως σημείου επικοινωνίας εντός της ομάδας διαχείρισης σύμβασης, το οποίο θα ασχολείται με παράπονα πελατών.</p>
<p>Πώς θα καταγράφεται η ικανοποίηση του πελάτη από την υπηρεσία;</p>	<p>Για παράδειγμα, μέσω της χρησιμοποίησης ερωτηματολογίου αξιολόγησης στο τέλος των κύκλων εκπαίδευσης προσωπικού.</p>
<p>Παροχή πληροφοριών από τον Ανάδοχο σχετικά με την άποψή για την πρόοδο που σημειώνει.</p>	<p>Μέσω της χρησιμοποίησης τακτικών εκθέσεων προόδου ή επιτόπιων συναντήσεων εργασίας.</p>
<p>Συμφωνία τυχόν αναθεωρήσεων του χρονοδιαγράμματος ή της ποσότητας/ποιότητας των αποτελεσμάτων του Αναδόχου.</p>	<p>Μέσω μηνιαίων συναντήσεων επισκόπησης της προόδου.</p>



Η διαχείριση κάθε σύμβασης απαιτεί σημαντικούς πόρους, που είναι ανάλογοι με το μέγεθος και την πολυπλοκότητα της ίδιας της σύμβασης.

Προκειμένου να διατηρείται ο έλεγχος της σύμβασης, είναι σημαντικό να προσδιορίζονται κύρια σημεία για την επισκόπηση της προόδου (progress review points) κατά τη διάρκεια υλοποίησης της σύμβασης, τα οποία επιτρέπουν τη δομημένη και τακτική επικοινωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου. Ο αριθμός αυτών των σημείων επισκόπησης και το εύρος των θεμάτων που θα καλύπτουν θα καθορίζονται με βάση την πολυπλοκότητα και τη διάρκεια της σύμβασης. Ωστόσο, στα κύρια ζητήματα ελέγχου τα οποία οι Αναθέτουσες Αρχές πρέπει να εξετάζουν και να προβλέπουν από το προδιαγωνιστικό στάδιο περιλαμβάνονται τα εξής:

- τυχόν μη ικανοποιητική απόδοση του Αναδόχου,
- τυχόν παρανόηση της απαίτησης από τον Ανάδοχο,
- η πιθανότητα οι διάλογοι επικοινωνίας μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου να είναι ανεπαρκείς,
- η πιθανότητα το αρχικό χρονοδιάγραμμα να μην είναι ρεαλιστικό (συχνά αυτό αποτελεί και το συνηθέστερο ζήτημα από πλευράς ελέγχου στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών),
- τυχόν μεταβολή των συνθηκών για τον Ανάδοχο (π.χ. υπερβολική ανάπτυξη ή μειωμένα έσοδα που οδηγούν σε μειώσεις προσωπικού),
- το ενδεχόμενο αφερεγγυότητας του οικονομικού φορέα.



Συχνά η συζήτηση με τον Ανάδοχο θα είναι αρκετή ώστε να εξασφαλίζεται η διατήρηση του ελέγχου της σύμβασης. Ωστόσο, είναι σημαντικό να υπάρχει συνεχής και τακτική παρακολούθηση της σύμβασης από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής, ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα ζητήματα ελέγχου προσδιορίζονται αρκετά νωρίς, και άρα υπάρχει περισσότερος διαθέσιμος χρόνος για την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών και την ελαχιστοποίηση της επίπτωσης τυχόν προβλημάτων.