

# ΟΜΑΔΑ ΕΠΑΦΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ

ΠΡΩΤΗ ΕΚΔΟΣΗ (4 Ιουνίου 2014)

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΕΝΟΣ ΚΑΛΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

- I. Εσωτερική προεργασία
- II. Προσωπικά κριτήρια του συμβούλου
- III. Γνώσεις του συμβούλου
- IV. Η προσέγγιση του συμβούλου για την επίλυση του προβλήματός σας
- V. Προσφερόμενη υποστήριξη
- VI. Υποδομή του συμβούλου
- VII. Επαγγελματική σχέση μαζί σας

### I. Εσωτερική προεργασία

- 1) Έχετε προσδιορίσει με σαφήνεια γιατί χρειάζεστε σύμβουλο;

Η αγορά συμβουλευτικών υπηρεσιών προσφέρει πολλές και διαφοροποιημένες εναλλακτικές προτάσεις τις οποίες θα ήταν σκόπιμο να συγκρίνετε. Πρέπει να είστε σε θέση να αποφασίσετε τι πραγματικά χρειάζεστε, π.χ. θέλετε ο σύμβουλος:

- α) να σας παράσχει συμβουλές αποκλειστικά σε σχέση με τη διαδικασία καταχώρισης·
- β) να αναλάβει το έργο συνολικά από την αρχή έως την τελική υποβολή του φακέλου·
- γ) να διεκπεραιώσει ορισμένα στάδια της καταχώρισης [π.χ. στρατηγική δοκιμών, IUCLID (Διεθνής Βάση δεδομένων Ενιαίων Χημικών Πληροφοριών)]·
- δ) να εκπαιδεύσει τους συναδέλφους σας· ή
- ε) να αναλάβει τις επακόλουθες εργασίες (π.χ. να παρακολουθεί τη διαδικασία αξιολόγησης/ελέγχου συμμόρφωσης και να επικαιροποιεί τον φάκελο εάν και όταν χρειάζεται).

- 2) Έχετε προσδιορίσει με σαφήνεια τους στόχους σας σε σχέση με την εξωτερική υπηρεσία;

Η πρόσληψη ενός συμβούλου έχει κόστος το οποίο είναι ευθέως ανάλογο με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για αυτό και είναι σημαντικό να καθορίσετε τι πρέπει να παραδώσει συγκεκριμένα ο σύμβουλος και πότε. Πρέπει επίσης να καταστεί σαφές σε τι δεν επιθυμείτε πλέον να εμπλακείτε.

3) Πώς μπορεί να συμβάλει η ίδια η εταιρεία σας, συγκεκριμένα:

α) Εσωτερική τεχνογνωσία:

Πολλές εταιρείες διαθέτουν μεγάλο απόθεμα εσωτερικής γνώσης το οποίο δεν γνωρίζουν. Οι συνάδελφοι αποτελούν πολύτιμη πηγή πληροφοριών που πολλές φορές υπερβαίνουν τις συνήθεις δραστηριότητες μιας εταιρείας. Παρουσιάστε τους το έργο «REACH» και προσπαθήστε να βρείτε σε τι μπορούν να συμβάλουν.

β) Διαθέσιμοι πόροι:

Προσδιορίστε πόσο χρόνο μπορούν να διαθέσουν οι συνάδελφοί σας για τους σκοπούς του REACH. Δείτε αν υπάρχουν διαθέσιμες μελέτες ή εξοπλισμός δοκιμών, που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν.

γ) Εμπειρία:

Χρησιμοποιήστε την υπάρχουσα εμπειρία π.χ. από κανονιστικές υποθέσεις, συνεργασία με συμβούλους ή δοκιμές ουσιών εντός της εταιρείας σας.

4) Είστε βέβαιοι ότι χρειάζεστε σύμβουλο;

Μερικές φορές η παρουσία ενός συμβούλου είναι καθυστερητική, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι είναι και αναγκαία. Οι συνάδελφοί σας γνωρίζουν καλύτερα την εταιρεία σας και μπορεί να είναι σε θέση να αναλάβουν το σύνολο ή μέρος της εργασίας την οποία σκέφτεστε να αναθέσετε σε σύμβουλο. Να θυμάστε ότι η πρόσληψη συμβούλων μπορεί επίσης να απαιτεί παρακολούθηση των δραστηριοτήτων τους και κάποια εποπτεία.

5) Έχετε ήδη θετική εμπειρία από τη συνεργασία με κάποιο σύμβουλο σε άλλα εγχειρήματα;

Να έχετε, ωστόσο, υπόψη ότι ο REACH είναι ένας πολύ τεχνικός κανονισμός, που απαιτεί πολύ ειδικές γνώσεις.

6) Έχετε ή χρειάζεστε συστάσεις για υποψήφιο σύμβουλο;

Ρωτήστε εταιρείες στον τομέα, στην αλυσίδα εφοδιασμού ή στον κλάδο σας αν μπορούν να σας συστήσουν κάποιον σύμβουλο. Μπορεί τελικά να υπάρχουν ακόμη και συστήματα πιστοποίησης/ποιότητας για συμβούλους REACH στο κράτος μέλος ή στην περιφέρειά σας.

7) Είστε ικανοποιημένος από τη διαχείριση των χημικών στην εταιρεία σας ή επιθυμείτε/χρειάζεστε προσαρμογές;

Ο REACH χρειάζεται μεγάλη προσοχή. Η κατάρτιση του φακέλου καταχώρισης μπορεί να αποτελέσει ευκαιρία για επανεξέταση των διαδικασιών διαχείρισης χημικών στην εταιρεία σας. Φροντίστε να ενημερώνεστε για τις δυνατότητες αναδιάρθρωσης της προσέγγισης που ακολουθεί η εταιρεία σας σχετικά με τη διαχείριση των χημικών. Ένας σύμβουλος, που συνήθως διαθέτει την εμπειρία λόγω της συνεργασίας του με πολλές εταιρείες στον τομέα σας, μπορεί να σας βοηθήσει σε αυτό.

8) Έχετε γνώση των επακόλουθων εργασιών που απαιτούνται μετά την καταχώριση βάσει του REACH;

Θα ήταν χρήσιμο να γνωρίζετε εξ αρχής τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την αξιολόγηση φακέλου ή ουσίας μετά την υποβολή ενός φακέλου καταχώρισης. Ίσως χρειαστεί να βρείτε έναν τρόπο για την καλύτερη εκτέλεση των επακόλουθων εργασιών στην εταιρεία σας, εφόσον προβλέπονται. Αυτό μπορεί να συζητηθεί με τον σύμβουλο σε ένα αρχικό στάδιο, ενώ μπορείτε επίσης να συμβουλευέστε τα έγγραφα καθοδήγησης του ECHA για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες κανονιστικές διαδικασίες (<http://echa.europa.eu/guidance-documents/guidance-on-reach>).

9) Έχετε προβλέψει αρκετούς πόρους για τις επακόλουθες εργασίες;

Οι διαδικασίες μετά την υποβολή του φακέλου μπορεί να απαιτούν πρόσθετη παρακολούθηση και εργασία. Θα μπορούσατε, λοιπόν, να ζητήσετε σε αυτή τη φάση την υποστήριξη ενός συμβούλου: π.χ. η εκπαίδευση στον έλεγχο αξιολόγησης/συμμόρφωσης φακέλου μπορεί να θεωρηθεί επαρκής εφόσον αποφασίσετε ότι δεν επιθυμείτε να αναθέσετε σε σύμβουλο και αυτές τις εργασίες πέραν της καταχώρισης.

10) Χρειάζεστε σύμβουλο για τις επακόλουθες εργασίες;

Ένας σύμβουλος μπορεί να αναλάβει τις επακόλουθες εργασίες δίνοντάς σας τη δυνατότητα να συγκεντρωθείτε στις άλλες δραστηριότητές σας. Ωστόσο, πρέπει να σκεφτείτε αν αυτό είναι αναγκαίο καθώς θα συνεπαγόταν μια πιο εκτεταμένη σύμβαση. Εξετάστε τη σύναψη μιας σύμβασης που θα οργανώνεται σε στάδια (μεθοδολογία stage-gate) ώστε να υπάρχει δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες σας όπως αυτές προκύπτουν.

## **II. Προσωπικά κριτήρια του συμβούλου**

1) Κατάλληλο υπόβαθρο του υποψήφιου συμβούλου, π.χ.:

α. Εκπαίδευση και τίτλοι:

Ο REACH απαιτεί ένα ευρύ φάσμα εμπειρογνωμοσύνης προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ένας φάκελος πληροί όλες τις νομικές απαιτήσεις. Θα ήταν συνετό ο σύμβουλος σας να έχει στέρεο υπόβαθρο στους τομείς της χημείας, της τοξικολογίας, της νομοθεσίας και της οικονομίας ή πρόσβαση σε σχετική εμπειρογνωμοσύνη.

β. Επαγγελματική εμπειρία:

Σύνθετα πολυτομεακά θέματα όπως η καταχώριση βάσει του REACH απαιτούν αναγνωρισμένη επαγγελματική εμπειρία για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό και την οριστικοποίηση ενός φακέλου. Ένας σύμβουλος πρέπει να διαθέτει επαρκή συναφή επαγγελματική εμπειρία, κατά προτίμηση στον ειδικό τομέα σας:

Ένας σύμβουλος με εμπειρία στον ειδικό τομέα σας ή στο είδος των προϊόντων σας θα κατανοήσει πιθανώς πιο γρήγορα το ειδικό πρόβλημά σας, που μπορεί, π.χ., να είναι η αλυσίδα εφοδιασμού, δυσκολίες που αφορούν τη διεξαγωγή δοκιμών με την ουσία σας, η έκθεση και οι χρήσεις, ο προσδιορισμός της ουσίας.

γ. Γνώση των εργαλείων που διατίθενται στην αγορά:

Αν χρειάζεται να διενεργήσετε πλήρη εκτίμηση έκθεσης και κινδύνων προκειμένου να υποβληθείτε στην πλήρη διαδικασία εκπόνησης έκθεσης χημικής ασφάλειας, η επαγγελματική εμπειρία πρέπει να περιλαμβάνει ικανοποιητική γνώση των αντίστοιχων εργαλείων που διατίθενται στην αγορά.

2) Πειστικό επαγγελματικό ιστορικό, π.χ. χωρίς κενά

Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι καθιερωμένοι σύμβουλοι στον κλάδο των χημικών κάνουν συνήθως καλή δουλειά. Ωστόσο, και οι νεώτεροι σύμβουλοι μπορεί να προσφέρουν αντίστοιχα αποτελέσματα. Σε κάθε περίπτωση, εμπιστευθείτε την κρίση σας αν έχετε την εντύπωση ότι ένας σύμβουλος έχει περιορισμένες γνώσεις σχετικά με τον REACH.

3) Καλή φήμη, ιδίως στον τομέα σας

Ρωτήστε άλλες εταιρείες στον τομέα ή στην αλυσίδα εφοδιασμού σας για την εμπειρία τους. Η καλή φήμη είναι πάντα μια καλή ένδειξη για παροχή καλών υπηρεσιών.

4) Μέλος της αντίστοιχης κλαδικής ένωσης

Οι σύμβουλοι που είναι μέλη διαφόρων ενώσεων πολύ συχνά υποβάλλονται σε κριτική αξιολόγηση από την ένωσή τους. Αν αυτό ισχύει, θα βρείτε σχετικές πληροφορίες στο υλικό παρουσίασης του συμβούλου ή στην ένωση. Ορισμένες ενώσεις έχουν αναπτύξει πρότυπα και/ή πιστοποιήσεις ποιότητας.

5) Διαθέτει ο σύμβουλος αρκετό χρόνο για να κατανοήσει την ειδική κατάστασή σας;

Δεν είναι όλες οι περιπτώσεις ίδιες. Στην πρώτη συνάντησή σας ο σύμβουλος θα πρέπει να αφιερώσει αρκετό χρόνο για να ακούσει τη δική σας ειδική περίπτωση. Μην δεχθείτε μια σύντομη και επιφανειακή συνάντηση.

6) Είναι ο σύμβουλος ανοικτός και ευπροσάρμοστος στις παρεμβάσεις/ιδέες σας;

Αυτό που συζητάτε με τον σύμβουλό σας είναι το ειδικό πρόβλημά σας και εσείς είστε αυτός που γνωρίζετε καλύτερα την εταιρεία σας. Ένας σύμβουλος πρέπει να είναι ανοικτός στις παρεμβάσεις και τις ιδέες σας και να τις αξιοποιεί εποικοδομητικά, αλλά και να είναι πρόθυμος να συζητήσει μαζί σας και να αποφασίσετε από κοινού για το πώς πρέπει να προχωρήσετε.

7) Είναι ο σύμβουλος ικανός να εκφράζεται με τρόπο κατανοητό σε σας;

Ο κανονισμός REACH είναι ένα σύνθετο νομοθετικό κείμενο με διάφορες πτυχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη (π.χ. νομικές, χημικές, οικονομικές, διαχείρισης κινδύνων κ.λπ.). Ένας σύμβουλος πρέπει να μπορεί να σας εξηγήσει τις ιδέες και τις προτάσεις του με κατανοητό τρόπο δίνοντάς σας τη δυνατότητα να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις.

8) Μπορεί ο σύμβουλος να σας καθοδηγήσει αποτελεσματικά;

Μπορεί να μην κατανοείτε επαρκώς τις απαιτήσεις του REACH. Ο σύμβουλος βρίσκεται εκεί για να διορθώνει τα λάθη σας και να προτείνει καλύτερες λύσεις. Διαφορετικά γιατί θα τον πληρώνατε για τις υπηρεσίες του;

9) Γνωρίζετε άλλους πελάτες και τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται ο σύμβουλος;

Μπορεί να είναι χρήσιμο να γνωρίζετε άλλες δραστηριότητες του συμβούλου σας στον τομέα σας ή σε εταιρείες που μπορεί να βρίσκονται σε ανάλογη θέση με τη δική σας. Ρωτήστε τον σύμβουλό σας για τρέχοντα και παλαιότερα έργα που έχει υλοποιήσει.

10) Σας φαίνονται πειστικές οι συστάσεις του συμβούλου;

Συνήθως οι σύμβουλοι παρουσιάζουν συστάσεις. Πρέπει να εμπιστευέστε τα όσα αναφέρουν. Μπορείτε επίσης να εξετάσετε το ενδεχόμενο να έλθετε απευθείας σε επαφή με κάποια από τα πρόσωπα που έδωσαν τις συστάσεις.

11) Αισθάνεστε άνετα με τον σύμβουλο;

Κατά τον(τους) προσεχή(-είς) μήνα(-ες) θα συνεργαστείτε στενά με τον σύμβουλο. Η προσωπική σας εντύπωση, όπως και εκείνη των συνεργατών σας, έχουν σημασία.

12) Πρέπει να είστε καχύποπτοι;

Θα πρέπει ίσως να σκεφτείτε ότι μια προσφορά χαμηλού κόστους από έναν σύμβουλο δεν είναι κατ' ανάγκη πάντα η καλύτερη. Η παροχή συμβουλών δεν είναι ποτέ εύκολη δουλειά. Ίσως πρέπει να είστε επιφυλακτικοί με τους συμβούλους που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους με έκπτωση.

### **III. Γνώσεις του συμβούλου**

1) Διαθέτει ο σύμβουλος πρακτική εμπειρία στον τομέα σας, στη συγκεκριμένη αγορά όπου δραστηριοποιείστε και στον επιχειρηματικό περίγυρό σας;

Θα ήταν χρήσιμο να θέσετε ερωτήσεις και να ζητήσετε συστάσεις. Η γνώση της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείστε και, ιδεωδώς, η σχετική προϋπηρεσία θα ήταν πολύτιμα προσόντα ενός συμβούλου. Προσπαθήστε να καταλάβετε τι μπορεί να κάνει για σας ο σύμβουλος σας. Μην αφήνετε τις ερωτήσεις σας ή τις ερωτήσεις των συναδέλφων σας αναπάντητες.

2) Μπορεί ο σύμβουλος να προσδιορίσει τα επαγγελματικά του όρια και να υποδείξει ποιος θα μπορούσε να τον υποκαταστήσει για την κάλυψη περαιτέρω τομέων;

Κανείς δεν είναι παντογνώστης. Ωστόσο, είναι σημαντικό ο σύμβουλος σας να έχει πρόσβαση σε όλους τους αναγκαίους πόρους για την επιτυχή διεκπεραίωση της καταχώρισής σας. Πρέπει να γνωρίζετε τι μπορεί να διεκπεραιώσει μόνος του ο σύμβουλος σας και τι πρέπει να ανατεθεί σε τρίτους. Πρέπει επίσης να έχετε υπόψη ότι οι πολλές εξωτερικές αναθέσεις μπορεί να υπονομεύσουν το χρονοδιάγραμμα· για την περίπτωση αυτή ο σύμβουλος σας πρέπει να διαθέτει ένα «σχέδιο Β».

#### **IV. Η προσέγγιση του συμβούλου για την επίλυση του προβλήματός σας**

- 1) Ποια είναι η αίσθησή σας σε σχέση με την προσέγγιση/μέθοδο του συμβούλου για την ανάλυση και επίλυση των προβλημάτων;

Και πάλι ένα προσωπικό θέμα. Πρόκειται για την εταιρεία σας και, συνεπώς, εσείς και οι συνάδελφοί σας πρέπει να αισθάνεστε άνετα με την υπηρεσία που σας προσφέρει ένας σύμβουλος.

- 2) Διαθέτει ο σύμβουλος αρκετό χρόνο για να κατανοήσει το πρόβλημα, πριν προτείνει λύσεις;

Το να ξέρει κανείς να ακούει είναι ουσιαστικό για την κατανόηση και την επίλυση ενός προβλήματος. Ένας σύμβουλος δεν γνωρίζει συνήθως την εταιρεία σας από την πρώτη συνάντηση. Αυτό σημαίνει ότι εσείς καλείστε να παρουσιάσετε την συγκεκριμένη κατάσταση σας και τις ανάγκες σας. Φροντίστε να μην «εξαναγκαστείτε» να αγοράσετε μια υπηρεσία από έναν σύμβουλο ικανό στην πώληση – οι «έτοιμες» υπηρεσίες μπορεί να μην είναι κατάλληλες για σας.

- 3) Προσεγγίζει ο σύμβουλος τα προβλήματα με ευρύτητα και όχι απομονωμένα;

Ο REACH προσφέρει πολλές λύσεις για το ίδιο πρόβλημα. Μπορείτε, π.χ., να προχωρήσετε σε δοκιμές ή μπορείτε να χρησιμοποιήσετε εναλλακτικές μεθόδους (όπως η συγκριτική μέθοδος). Η πρώτη λύση είναι πιο ακριβής, η δεύτερη πιο οικονομική, εφόσον είναι αποδεκτή. Οι συζητήσεις στο πλαίσιο του ΦΑΠΟ (Φόρουμ ανταλλαγής πληροφοριών για τις ουσίες) διαδραματίζουν καίριο ρόλο στο θέμα αυτό. Μόνον μια εξατομικευμένη αξιολόγηση μπορεί να καταδείξει ποια είναι η ενδεδειγμένη λύση.

Μερικές φορές μπορεί επίσης να είναι συνετό από οικονομική άποψη να σταματήσετε να καλύπτετε όλες τις χρήσεις που καλύπτατε έως σήμερα. Αυτό που είναι ενδεχομένως καλό για τον ανταγωνιστή που παρασκευάζει την ίδια ουσία μπορεί να μην είναι βιώσιμο για σας. Ήδη τα δύο παραπάνω παραδείγματα δείχνουν ότι δεν υπάρχει τυποποιημένη λύση. Ως εκ τούτου, είναι πολύ σημαντικό ο σύμβουλος σας να αξιολογήσει την κατάσταση σας με τη μεγαλύτερη δυνατή ευρύτητα και να προσπαθήσει να βρει τη λύση που είναι η πιο κατάλληλη για σας.

Αν ο σύμβουλος σας συστήσει να μην προχωρήσετε σε κοινή υποβολή, πρέπει να καταστεί σαφές ότι μόνον η μερική παράλειψη ορισμένων πληροφοριών είναι δυνατή. Ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, ο σύμβουλος θα πρέπει να σας αιτιολογήσει δεόντως τη μερική παράλειψη και να σας διαβεβαιώσει ότι έχετε νόμιμη πρόσβαση στα δεδομένα που απαιτείτε συνεπεία αυτής.

- 4) Ο σύμβουλος σας προσφέρει μια εξατομικευμένη λύση ή ένα τυποποιημένο προϊόν; Αν πρόκειται για τυποποιημένο προϊόν, είναι κατάλληλο για σας;

Οι τυποποιημένες λύσεις μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να λειτουργούν και είναι συνήθως πιο οικονομικές αλλά, όπως έχουμε προαναφέρει, ο REACH είναι πολυσύνθετος και η κάθε περίπτωση πρέπει να αξιολογείται προσεκτικά σε εξατομικευμένη βάση.

5) Προκρίνει ο σύμβουλος βιώσιμες λύσεις;

Ένας πλήρης φάκελος είναι ασφαλώς επιθυμητός. Ωστόσο, πρέπει να προσέξετε ώστε τα δεδομένα να καλύπτουν τις απαιτήσεις του REACH. Για παράδειγμα, η ποιότητα των δεδομένων δοκιμών πρέπει να είναι επαρκής, η ταυτότητα της ουσίας σας και τα αντίστοιχα δεδομένα δοκιμών πρέπει να παρουσιάζονται με σαφήνεια, και τα στοιχεία για την έκθεση και τις χρήσεις πρέπει να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Ο σύμβουλος της επιλογής σας πρέπει να είναι σε θέση να εξετάσει αυτές τις πτυχές και να απαντήσει στις ερωτήσεις σας. Φανείτε αυστηροί αν προτείνονται αποποιήσεις ευθύνης για κάθε παράμετρο.

## **V. Παρεχόμενη υποστήριξη**

1) Διαθέτει ο σύμβουλος σας επαρκή δυναμικότητα ώστε να σας υποστηρίξει με τον τρόπο που επιθυμείτε;

Όσο περισσότερους υπαλλήλους έχει ο σύμβουλος σας, τόσο περισσότερους πόρους θα μπορεί να σας διαθέσει, αν χρειαστεί. Αφού προσδιορίσετε τι θέλετε και σε ποιο βαθμό, πρέπει να ζητήσετε από τον σύμβουλό σας να εξασφαλίσει τους πόρους που έχουν προβλεφθεί για σας.

2) Είναι το πεδίο εργασίας ξεκάθαρο και για τις δύο πλευρές;

Συζητήστε τις αρμοδιότητες για:

- την ανάλυση της κατάστασης στην εταιρεία και τις πιθανές υποχρεώσεις
- τη διαχείριση και την εισαγωγή δεδομένων στα εργαλεία ΤΠ, όπως η IUCLID και το Chesar
- τη διαπραγμάτευση με και τη διαχείριση των ΦΑΠΟ/κοινοπραξιών

3) Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, είναι ο σύμβουλος διαθέσιμος και εκτός των ωραρίων γραφείου;

Αυτό μπορεί να είναι χρήσιμο αλλά όχι κατ' ανάγκη κρίσιμο για τους σκοπούς του REACH. Ωστόσο, μπορεί να αποδειχθεί σημαντικό σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων, π.χ. προβλημάτων ΤΠ κατά την υποβολή του φακέλου καταχώρισης.

4) Στις προσωπικές συζητήσεις σας έχετε την εντύπωση ότι ο σύμβουλος δείχνει ενδιαφέρον και ζήλο για την ικανοποιητική επίλυση του προβλήματός σας;

Το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για το έργο σας στην εταιρεία συμβούλων πρέπει να διακρίνεται από ζήλο και ενδιαφέρον για το έργο σας. Αν δεν σας δίνει αυτή την εντύπωση, ξανασκεφτείτε το.

## VI. Υποδομή του συμβούλου

1) Είστε ικανοποιημένοι από την υποδομή του συμβούλου;

Ως πρώτο βήμα, παρατηρήστε το γραφείο και τον δικτυακό τόπο του συμβούλου σας. Ζητήστε από τον σύμβουλο να σας δείξει τις αντίστοιχες εγκαταστάσεις μην παραλείποντας τις εγκαταστάσεις των παρόχων υπηρεσιών (π.χ. των εργαστηρίων δοκιμών), αν υπάρχουν. Πρέπει να γνωρίζετε ότι λίγες εταιρείες συμβούλων προσφέρουν όλες τις υπηρεσίες εσωτερικά, αλλά θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στους / σχέσεις με τους πόρους που είναι αναγκαίοι για το έργο σας. Ανάλογα με τις απαιτούμενες δοκιμές, μπορεί να επιλεγούν διαφορετικοί πάροχοι υπηρεσιών (πράγμα που σημαίνει ότι μπορεί να αναπτυχθούν νέες επαγγελματικές σχέσεις με άλλα εργαστήρια ή παρόχους υπηρεσιών). Αυτό μπορεί να αποφασιστεί, π.χ., στο πλαίσιο του ΦΑΠΟ. Ρωτήστε τον σύμβουλό σας γιατί η υποδομή είναι επαρκής για το δικό σας συγκεκριμένο έργο.

2) Σας πείθει το υλικό προώθησης (π.χ. φυλλάδια, διαδικτυακή παρουσία);

Τα φυλλάδια και η διαδικτυακή παρουσία είναι πολλές φορές ενδεικτικά του επαγγελματισμού μιας εταιρείας. Ωστόσο, πρέπει να είστε προσεκτικοί, καθώς μια καλή εικόνα μπορεί να αποτελεί προσπάθεια συγκάλυψης επαγγελματικών ανεπαρκειών.

3) Είστε ικανοποιημένοι από το πού βρίσκεται το γραφείο του συμβούλου;

Υπάρχουν άνθρωποι που προτιμούν τη συζήτηση πρόσωπο με πρόσωπο, ενώ άλλοι όχι. Σκεφτείτε ποια είναι η προτίμησή σας και ο τρόπος επικοινωνίας που προτιμάτε.

4) Είστε ικανοποιημένοι από την προσφερόμενη διαθεσιμότητα (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.);

Οι ευέλικτες τηλεπικοινωνίες σας προσφέρουν ένα ευρύτερο φάσμα υποψήφιων συμβούλων και ταυτόχρονα μια μεγαλύτερη αγορά από την οποία μπορείτε να επιλέξετε τον καταλληλότερο για εσάς. Ωστόσο, πρέπει να συμφωνήσετε με τον σύμβουλό σας πόσο συχνή πρέπει να είναι η επικοινωνία σας και ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας που προτιμάτε.

5) Υπάρχει ένα πρόσωπο που εποπτεύει και παρακολουθεί το έργο από την αρχή έως το τέλος;

Η απόφασή σας να επιλέξετε μια συγκεκριμένη εταιρεία συμβούλων θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από την εντύπωση που σας έδωσαν τα άτομα που έχετε γνωρίσει έως τώρα. Βεβαιωθείτε ότι οι άνθρωποι αυτοί θα συμμετέχουν και στο έργο σας. Πιο συγκεκριμένα, φροντίστε να γνωρίσετε και να μιλήσετε με το άτομο που θα έχει την εποπτεία του έργου σας.



- 6) Είναι ο επόπτης ο υπεύθυνος για την επικοινωνία με εσάς; Αν όχι, υπάρχει άλλο σαφώς καθορισμένο αρμόδιο άτομο;

Ο εποπτεύων πρέπει να είναι ο υπεύθυνος για την επικοινωνία με εσάς. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να υπάρχει ένα σαφώς καθορισμένο άτομο που θα είναι αρμόδιο για το έργο σας. Το άτομο αυτό πρέπει επίσης να είναι υπεύθυνο για την μεταξύ σας επικοινωνία. Αποφύγετε πάση θυσία ασάφειες όσον αφορά αρμοδιότητες και καθήκοντα.

- 7) Γνωρίζετε τους συναδέλφους του επόπτη, συμπεριλαμβανομένων των δεξιοτήτων, της κατάρτισης, των πτυχίων τους κ.λπ.;

Ενημερωθείτε για την εταιρεία συμβούλων συνολικά. Προσπαθήστε να μάθετε όσο το δυνατόν περισσότερα για τα υπόλοιπα άτομα που συμμετέχουν στο έργο και για τη συμβολή του καθενός. Βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συναφείς τομείς καλύπτονται από ένα συγκεκριμένο άτομο. Για να μειώσετε το κόστος μπορείτε εδώ να συμπεριλάβετε και άτομα από την εταιρεία σας. Το ιδεώδες θα ήταν να γνωρίσετε όλη την ομάδα έργου πριν προσλάβετε έναν σύμβουλο.

## **VII. Επαγγελματική σχέση μαζί σας**

- 1) Είναι η προσφορά του συμβούλου η πιο ενδεδειγμένη για σας σε σύγκριση με τις υπόλοιπες;

Μην περιοριστείτε σε μία μόνο προσφορά. Φροντίστε να σχηματίσετε μια καλή εικόνα της αγοράς. Προσδιορίστε με ακρίβεια αυτό που χρειάζεστε και το ποσό που είστε διατεθειμένοι να διαθέσετε.

- 2) Είναι η πρώτη συνάντηση γνωριμίας δωρεάν;

Με βάση τη συνήθη πρακτική, η πρώτη συνάντηση γνωριμίας δεν χρεώνεται.

- 3) Είναι η προσφορά σαφής και ορθή ως προς τα χρονοδιαγράμματα, τους στόχους και τον τρόπο εργασίας;

Να είστε εξαρχής πολύ ακριβείς στα θέματα αυτά, προκειμένου να αποφύγετε ενδεχόμενες παρεξηγήσεις στο μέλλον. Είναι επίσης πολύ σημαντικό να αξιολογήσετε κριτικά αυτές τις παραμέτρους μαζί με τον σύμβουλο. Σε αυτό το στάδιο τα λάθη διορθώνονται πιο εύκολα.

- 4) Είστε ικανοποιημένοι με την προσφορά, και ιδιαίτερα με τις εξής παραμέτρους:

α. Τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας:

Συγκρίνετε τις τιμές στην αγορά, σχηματίστε εικόνα και αποφασίστε ποιο είναι το καλύτερο για σας.

β. Τρόπος πληρωμής:

Αποφύγετε να καταβάλετε το σύνολο της πληρωμής από την αρχή. Μπορείτε να συμφωνήσετε σε τμηματική πληρωμή, με βάση τις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί. Αυτό θα είναι για σας μια διασφάλιση και για τον σύμβουλο ένα κίνητρο να τηρήσει τα χρονοδιαγράμματα. Εξετάστε το ενδεχόμενο κυρώσεων αν οι υπηρεσίες δεν παρέχονται σωστά ή εγκαίρως.

γ. Δυνατότητες καταγγελίας της σύμβασης:

Προσδιορίστε σενάρια που θα καθιστούν δυνατή την καταγγελία μιας σύμβασης, π.χ. μη τήρηση ορισμένων προθεσμιών, υπέρβαση δαπανών, μη διαθεσιμότητα πόρων, ανεπαρκής ποιότητα.

δ. Συμφωνίες σχετικά με τον προϋπολογισμό και τις αποκλίσεις:

Καθορίστε με ακρίβεια το ύψος του ποσού που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο σύμβουλος για τις διάφορες εργασίες, π.χ. τις δοκιμές, τις διοικητικές διατυπώσεις, την παρουσία σε συναντήσεις ως εκπρόσωπός σας (ΦΑΠΟ, κοινοπραξίες). Οι όροι και οι διαδικασίες για τις αποκλίσεις πρέπει να συμφωνηθούν εκ των προτέρων.

ε. Δικαιώματα που εκχωρούνται στην εταιρεία σας:

Σε περίπτωση που δεν θα έχετε την κυριότητα της εργασίας που θα παραδώσει ο σύμβουλος, η εταιρεία σας πρέπει τουλάχιστον να διασφαλίσει ότι της εκχωρούνται όλα τα αναγκαία δικαιώματα για την αξιοποίηση και κοινοχρησία των αποτελεσμάτων της εργασίας του συμβούλου για τους σκοπούς του REACH.

5) Έχει προβλέψει ο σύμβουλος παρακολούθηση της προόδου του έργου και υπάρχουν αντικειμενικοί δείκτες για αυτό;

Είναι χρήσιμο να υπάρχουν τέτοιοι δείκτες. Η διαδικασία αποκτά μεγαλύτερη διαφάνεια και μπορείτε να παρακολουθείτε καλύτερα την πρόοδο του φακέλου σας. Ζητήστε από τον σύμβουλό σας να ορίσει τέτοιους δείκτες ή ορίστε τους μαζί.

6) Υπάρχουν συνέπειες για τον σύμβουλο αν δεν πετύχει τους στόχους εγκαίρως ή και καθόλου;

Σε ορισμένους τομείς συνηθίζεται η επιβολή κυρώσεων σε περίπτωση αδυναμίας τήρησης των προθεσμιών ή επίτευξης των στόχων.

7) Υπάρχει πρόβλεψη για την περίπτωση που κάτι πάει στραβά;

Ρωτήστε τον σύμβουλό σας για την ύπαρξη «σχεδίου Β» και λάβετε εγγυήσεις ότι θα συνεχίσει να εργάζεται για το έργο σας μέχρι τη νόμιμη διάθεση της ουσίας σας στην αγορά.

8) Έχετε εγγυήσεις ότι ο σύμβουλος δεν εργάζεται για τους ανταγωνιστές σας;

Αυτό δεν είναι κατ' ανάγκη σημαντικό. Μπορεί να είναι ακόμη και επωφελές, αφού ο σύμβουλός σας κερδίζει εμπειρία από μια ανάλογη περίπτωση. Ωστόσο, βεβαιωθείτε ότι δεν παραβιάζονται οι υποχρεώσεις εχεμύθειας [π.χ. με την αποκάλυψη εμπιστευτικών επιχειρηματικών πληροφοριών (CBI)].

9) Είστε βέβαιοι ότι ο σύμβουλος θα είναι διακριτικός και δεν θα θέσει σε κίνδυνο εμπιστευτικές επιχειρηματικές πληροφορίες (CBI);

Η τεχνογνωσία είναι καίριας σημασίας και πρέπει να προστατεύεται. Βεβαιωθείτε ότι ο σύμβουλός σας δεν θα αποκαλύψει καμία πληροφορία η οποία θεωρείται απόρρητη στην εταιρεία σας. Τα θέματα αυτά πρέπει να προβλέπονται με σαφήνεια σε σύμβαση παροχής υπηρεσιών η οποία πρέπει να περιλαμβάνει επαρκείς κυρώσεις/ένδικα μέσα.

10) Περιλαμβάνει η σύμβασή σας τις επακόλουθες εργασίες και είναι αυτό σαφώς καθορισμένο;

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η καταχώριση είναι μόνον η αρχή μιας πιο μακροπρόθεσμης διαδικασίας. Αν επιθυμείτε να παραμείνει ο σύμβουλός σας υπεύθυνος για τις επακόλουθες εργασίες, φροντίστε να συμφωνήσετε για αυτό από την αρχή. Βεβαιωθείτε ότι έχετε γνώση των ενδεχόμενων δαπανών που μπορεί να προκύψουν.

Αν αποφασίσετε να αναλάβετε εσείς την παρακολούθηση και τις ενδεχόμενες επακόλουθες εργασίες μετά την υποβολή του φακέλου, βεβαιωθείτε ότι ο σύμβουλός σας θα σας προμηθεύσει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση, ξεκινώντας, π.χ., από απλά πράγματα όπως τα ονόματα χρήστη (username) και οι κωδικοί πρόσβασης (password) στο σύστημα REACH-IT και φτάνοντας έως τα πιστοποιητικά δοκιμών και τα πρωτογενή δεδομένα για τον φάκελο καταχώρισης. Σε περίπτωση ελέγχου συμμόρφωσης του φακέλου σας, αυτές οι πληροφορίες μπορεί να σας φανούν χρήσιμες.