

Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.
Κεντρική Υπηρεσία
Διεύθυνση Προμηθειών



ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΡΙΘΜ: 6919/2021.

ΘΕΜΑ: «Νέο Επιχειρηματικό Μοντέλο Franchise»

(Σχετ.: Η 1.1.2/13810/011.3/12.03.2021 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου των ΕΛΤΑ που έλαβε κατά την 1846/11.03.2021 (θέμα 4^ο) συνεδρίασή του για την έγκριση σκοπιμότητας του έργου και η 1.1.2/13851/011.3/14.05.2021 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου των ΕΛΤΑ που έλαβε κατά την 1850/13.05.2021(θέμα 6^ο) συνεδρίασή του για την αξιολόγηση των προσφορών και την κατακύρωση των αποτελεσμάτων.

Στην Αθήνα σήμερα, την **12^η του μηνός Ιουλίου του Έτους 2021**, οι κάτωθι στην παρούσα Αντισυμβαλλόμενοι, ήτοι:

A) Αφ' ενός η Εταιρεία με την Επωνυμία **«ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»** και τον Διακριτικό Τίτλο **«ΕΛΤΑ ΑΕ»** (εφεξής καλούμενη **«ΕΛΤΑ»**), η οποία εδρεύει επί της οδού Απελλού αρ. 1, 10188 Αθήνα, με Α.Φ.Μ. 094026421, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ, και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Βασίλειο Παπαδόπουλο, Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Λειτουργιών της ΕΛΤΑ ΑΕ,

και

B) Αφ' ετέρου η Εταιρεία με την Επωνυμία **«PRICEWATERHOUSECOOPERS BUSINESS SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ & ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»**, (εφεξής καλούμενος **Ανάδοχος**), η οποία εδρεύει επί της Λ. Κηφισίας 268, 152 33 Χαλάνδρι, με Α.Φ.Μ. 094496049, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών, και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Κυριάκο Ανδρέου,

συμφώνησαν στην ανάληψη από τον Ανάδοχο της υλοποίησης του έργου «Νέο Επιχειρηματικό Μοντέλου Franchise», με σκοπό την κατάρτιση διαδικασιών, συμβάσεων και υποστήριξη ενός καταστήματος franchise, σύμφωνα με την από 19-04-2021 προσφορά του, συνολικής δαπάνης τετρακοσίων είκοσι ενός χιλιάδων εξακοσίων ευρώ (421.600,00 €), συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣΠεριγραφή αντικειμένου έργου

Υποέργο 1: Διαδικασίες και Συμβάσεις

Αναλυτικός σχεδιασμός για την μεταφορά τεχνογνωσίας του franchisor προς τον συνεργάτη, δηλαδή των επιμέρους λειτουργικών προδιαγραφών του καταστήματος και των χαρακτηριστικών του συνεργάτη, συμπεριλαμβανομένων των βασικών διαδικασιών μεταφοράς τεχνογνωσίας, προδιαγραφών και λειτουργικού μοντέλου καταστήματος καθώς και επιλογής του συνεργάτη. Επιπρόσθετα, η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα νομικής φύσης αναφορικά με το είδος συμβάσεων που θα δημιουργηθούν ανάλογα με το είδος του καταστήματος και την προστασία της εταιρικής ταυτότητας.

Υποέργο 2: Υποστήριξη Καταστήματος Franchise

- Διαδικασίες υποστήριξης νέου καταστήματος στην αρχή της λειτουργίας του με τη δημιουργία εγχειριδίων λειτουργία (operations/franchise manuals) που έχουν στόχο μεταξύ άλλων την εξυπηρέτηση και ανάπτυξη των πωλήσεων και αναλύονται σε:
 1. Εγχειρίδιο λειτουργίας πριν το άνοιγμα. Μεταφέρει στον συνεργάτη την “τεχνογνωσία” του franchisor που σχετίζεται με την εφαρμογή των επιχειρηματικών διαδικασιών από τη σύναψη συμφωνίας franchise έως την έναρξη της λειτουργίας του καταστήματος.
 2. Εγχειρίδιο λειτουργιών franchise. Μεταφέρει στον συνεργάτη την “τεχνογνωσία” του franchisor που σχετίζεται με την εφαρμογή των επιχειρηματικών διαδικασιών κατά τη διάρκεια των καθημερινών λειτουργιών του καταστήματος.
 3. Εγχειρίδια λειτουργιών υπαλλήλων συνεργάτη. Μεταφέρουν στους υπαλλήλους του συνεργάτη, την “τεχνογνωσία” του franchisor στον τομέα της άμεσης ευθύνης τους, καθορίζοντας τις ευθύνες και τα δικαιώματά τους, καθώς και τα πρότυπα αποτελεσματικότητας, απόδοσης και ποιότητάς τους.

Ο Σύμβουλος, πέραν των εργασιών που περιγράφονται παραπάνω, είναι αρμόδιος για την παροχή ενός ολοκληρωμένου πλέγματος υπηρεσιών programme Management, το οποίο αφενός θα παρακολουθεί την υλοποίηση των επιμέρους δράσεων με βάση τα χρονοδιαγράμματα και τον προϋπολογισμό τους και αφετέρου θα αξιολογεί περιοδικά το βαθμό επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων, έτσι ώστε να καταστεί εφικτή η ανατροφοδότηση του αρχικού σχεδιασμού και η έγκαιρη παρέμβαση για τυχόν ανάγκες επαναπρογραμματισμού ή μεταβολών που μπορεί να επιβληθούν από τις εξωτερικές συνθήκες.

Συγκεκριμένα το πλέγμα υπηρεσιών (program management) θα περιέχει:

- Την δομή (οργάνωση, ρόλοι, αρμοδιότητες, διαδικασίες, εργαλεία και τυποποιημένες αναφορές) για την ορθή και έγκαιρη υλοποίηση του έργου.
- Την ανάπτυξη ενός πλήρους και επικαιροποιημένου πλάνου ενεργειών (masterplan) που ενσωματώνει όλες τις δράσεις και επιμέρους πλάνα ενεργειών.
- Την ενεργό παρακολούθηση της προόδου των εργασιών και διασφάλιση της έγκαιρης υλοποίησης των δράσεων μετασχηματισμού που περιγράφεται παραπάνω.
- Την ενεργό παρακολούθηση και διασφάλιση έγκαιρης υλοποίησης, σύμφωνα με τα

σχετικά χρονοδιαγράμματα, άλλων δράσεων μετασχηματισμού που θα υλοποιούνται από τα ΕΛΤΑ ή άλλους Συμβούλους που τα ΕΛΤΑ ορίσουν, όπως για παράδειγμα αυτό της «Βελτιστοποίησης Δικτύου» και αυτό του «Ψηφιακού Μετασχηματισμού» με τα οποία υπάρχει μεγάλος βαθμός αλληλεπίδρασης.

- Τη συλλογή δεδομένων σε καθημερινή βάση σχετικά με την πρόοδο υλοποίησης του προγράμματος.
- Την τήρηση του αναλυτικού σχεδίου δράσης και του σχετικού χρονοδιαγράμματος.
- Τη διαχείριση υπερβολών και εξωτερικών συνεργατών, εφόσον απαιτηθεί.
- Τη συγγραφή μηνιαίων εκθέσεων παρακολούθησης πορείας υλοποίησης προγράμματος και συγγραφή έκθεσης ολοκλήρωσης προγράμματος τόσο για τη Διοίκηση των ΕΛΤΑ καθώς και τα συνδεδεμένα μέρη.
- Την παρακολούθηση του προϋπολογισμού του έργου.
- Την συνεχή ενημέρωση της διοίκησης και των συνδεδεμένων μερών για την πορεία του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένης της συγγραφής και προετοιμασίας του κατάλληλου συνοδευτικού υλικού.
- Την έγκαιρη αναγνώριση ρίσκων ή καθυστερήσεων μεταξύ των δράσεων μετασχηματισμού και την επίλυσή τους μέσω κινητοποίησης των αρμόδιων μερών.
- Την διενέργεια ή υποστήριξη κατά την οργάνωση παρουσιάσεων ή συναντήσεων εργασίας μεταξύ των ΕΛΤΑ και των συνδεδεμένων μερών.
- Υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

2. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Για την υλοποίηση των ανωτέρω, ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου που, σύμφωνα με την προσφορά του, θα απαρτίζεται από τους κάτωθι συνεργάτες του.

PRICEWATERHOUSECOUPERS

Διεύθυνση Έργου:

Ε. Μαρκόπουλος, Ε. Χρυσολούρη

Υπεύθυνος Έργου:

Σ. Γκόρτσας

Ειδικοί Εμπειρογνώμονες

Κ. Σινιολάκης, Α. Σπανός

ΔΡΥΛΛΕΡΑΚΗΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

Βασική Ομάδα Έργου:

Ι. Δρυλλεράκης, Ε. Δρυλλεράκης, Κ. Γιαννίκας

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο ανάδοχος υποχρεούται :

- εντός 4 μηνών από την υπογραφή της Σύμβασης να εκπονήσει τις διαδικασίες και συμβάσεις ήτοι τον αναλυτικό σχεδιασμό για την μεταφορά τεχνογνωσίας του franchisor προς τον συνεργάτη, δηλαδή των επιμέρους λειτουργικών προδιαγραφών του καταστήματος και του συνεργάτη, συμπεριλαμβανομένων των βασικών διαδικασιών μεταφοράς τεχνογνωσίας, προδιαγραφών και λειτουργικού μοντέλου καταστήματος καθώς και επιλογής του συνεργάτη. Επιπρόσθετα, η

παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα νομικής φύσης αναφορικά με το είδος συμβάσεων που θα δημιουργηθούν ανάλογα με το είδος του καταστήματος και την προστασία της εταιρικής ταυτότητας (υποέργο 1).

- εντός 4 μηνών από την ολοκλήρωση του υποέργου 1, να ολοκληρώσει την υποστήριξη του Καταστήματος Franchise ήτοι τις διαδικασίες υποστήριξης νέου καταστήματος στην αρχή της λειτουργίας με την δημιουργία εγχειριδίων λειτουργίας πριν το άνοιγμα, το εγχειρίδιο λειτουργιών franchise και τα εγχειρίδια λειτουργιών υπαλλήλων συνεργάτη (υποέργο 2).

Οιαδήποτε Παράταση Ισχύος της εν λόγω Σύμβασης δύναται να πραγματοποιηθεί, κατόπιν ρητής και Έγγραφης Συμφωνίας μεταξύ αμφοτέρων των Αντισυμβαλλομένων Μερών.

4. ΑΜΟΙΒΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η συνολική δαπάνη ανέρχεται στο ποσό τριακοσίων σαράντα χιλιάδων ευρώ (340.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24%, ήτοι τετρακοσίων είκοσι ενός χιλιάδων εξακοσίων ευρώ (421.600,00€), συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Στην ανωτέρω αμοιβή περιλαμβάνονται όλες οι προβλεπόμενες νόμιμες κρατήσεις και κάθε άλλη δαπάνη (Φόροι, Κρατήσεις, κλπ), καθώς επίσης και όλα τα έξοδα που ενδεχομένως θα επωμιστεί ο Ανάδοχος προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του στα ΕΛΤΑ με βάση την παρούσα Σύμβαση.

5. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Πλήρης εξόφληση / πληρωμή του έργου θα γίνει από τη Διεύθυνση Οικονομικών σε ένα μήνα μετά την παραλαβή του και αφού προσκομιστούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και παραστατικά που απαιτεί η φορολογική και εν γένει δημοσιονομική και λοιπή νομοθεσία βάσει των τιμολογίων που θα διαβιβάσει εγκεκριμένα η Διεύθυνση Δικτύου Λιανικής η οποία θα παρακολουθεί και την εκτέλεση της Σύμβασης.

6. ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Όπως αναφέρονται στις λειτουργικές απαιτήσεις του έργου, που επισυνάπτονται στην υπ' αριθμόν 1.1.2/13810/011.3/12.03.2021 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου των ΕΛΤΑ για την έγκριση σκοπιμότητας του έργου.

7. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η παρακολούθηση - παραλαβή του έργου θα πραγματοποιηθεί, όπως αναφέρεται 3/107/16-4-2021 Απόφαση της Γενικής Δ/σης Οικονομικών Λειτουργιών, από Επιτροπή που αποτελείται από τους:

- **Παπαϊωάννου Λεωνίδα**, Διευθυντή Καινοτόμων Υπηρεσιών & Προϊόντων ως Πρόεδρο.
- **Φάρου Αικατερίνη**, Διευθύντρια Δικτύου Λιανικής, ως μέλος,
- **Κοτσοβό Ανδρέα**, Διευθυντή Οικονομικών ως μέλος

8. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται ευθέως ή αναλογικά οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα, των νόμων 4412/2016 και 4758/2020.

9. ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΕΚΠΤΩΤΟΥ – ΚΥΡΩΣΕΙΣ - ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ ΓΙΑ ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές του αναθέτοντος φορέα, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλονται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά, οι παρακάτω κυρώσεις:

α) Ολική κατάρπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης και

β) Επιπλέον, μπορεί να του επιβληθεί ο προβλεπόμενος από το άρθρο 306 του Ν. 4412 / 2016 αποκλεισμός από τη συμμετοχή του σε διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση του αναθέτοντος φορέα. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και για πλημμελή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης εφαρμοζόμενου ανάλογα του άρθρου 148 του ν. 4412/2016.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από τον αναθέτοντα φορέα το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

10. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Κατά την εκτέλεση της Σύμβασης ο Ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις του στους τομείς του κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου.

11. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Εάν ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, ο αναθέτων φορέας δύναται, ομοίως, να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ.

Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, ο αναθέτων φορέας δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά, μειοδότη/ες της διαδικασίας ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν την παροχή των υπηρεσιών του εκπτώτου αναδόχου, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και βάσει της προσφοράς που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρητή ρήτρα υποκατάστασης).

12. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος, υποχρεούται να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης που να καλύπτει το 5% του συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ, κατά την υπογραφή της Σύμβασης.

Για το σκοπό αυτό κατατέθηκε η **850ILG2197112/05.07.2021** Εγγυητική Επιστολή της Τράπεζας Πειραιώς ποσού 17.000,00 €.

Η εγγυητική επιστολή θα επιστραφεί μετά την παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης.

13. ΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκεια της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 337 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου.

14. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Τα ΕΛΤΑ μπορούν, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

- α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης
- β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,
- γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

15. ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Τα μέρη έχουν υπογράψει το από **12.07.2021** Σύμφωνα Εμπιστευτικότητας και Εχεμύθειας που προσαρτάται στην παρούσα ως παράρτημά της.

16. ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Για την επίλυση κάθε διαφοράς ή διαφωνίας που προκύπτει από τη Σύμβαση και αφορά την εκτέλεση, στην εφαρμογή και στην ερμηνεία της και στις σχέσεις γενικά που δημιουργούνται από αυτή, αρμόδια είναι τα καθ' ύλην Δικαστήρια της Αθήνας.

Όλα τα εξώδικα και δικαστικά κάθε είδους έγγραφα στα οποία περιλαμβάνονται και τα εισαγωγικά της δίκης δικόγραφα καθώς και εκείνα που απαιτούν αυτοπρόσωπη εμφάνιση του εκπρόσωπου της Εταιρείας στα δικαστήρια θα κοινοποιούνται νόμιμα στις διευθύνσεις των συμβαλλομένων που αναφέρονται παρακάτω.

Η παρούσα Σύμβαση δεν μπορεί να τροποποιηθεί, μεταβληθεί ή συμπληρωθεί παρά μόνο εγγράφως.

17. ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση, δε δύνανται να εκχωρούνται, ενεχυριάζονται, μεταβιβάζονται από έκαστο των συμβαλλομένων μερών καθ' οιονδήποτε τρόπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του ετέρου των συμβαλλομένων. Για εκχώρηση χρηματικής απαίτησης σε Τραπεζικό Ίδρυμα δεν απαιτείται

ή έγγραφη συμφωνία των ΕΛΤΑ.

16.ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Όπως αναφέρονται στο τεύχος Λειτουργικών Απαιτήσεων του Έργου. Προφορικές συνεννοήσεις δεν ισχύουν, ισχύουν μόνο έγγραφες συνεννοήσεις με τη Δ/ση Προμηθειών.

18. ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Όλες οι ειδοποιήσεις, αιτήματα, απαιτήσεις οι επιδόσεις οιωνδήποτε εξώδικων ή διαδικαστικών εγγράφων ή οποιεσδήποτε άλλες επικοινωνίες μεταξύ των συμβαλλομένων θα γίνονται στις παρακάτω διευθύνσεις:

PRICEWATERHOUSECOOPERS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε (ΕΛΤΑ).	
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ & ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΑΦΜ 094496049, ΔΟΥ Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ	ΑΦΜ: 094026421, ΔΟΥ Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
Λ. Κηφισίας 268 152 33 Χαλάνδρι	Απελλού 1
τηλ. 210 6874400, fax. 210 6874444	101 88 ΑΘΗΝΑ
	τηλ. 210 3353119, fax. 210 3245645

Οι παραπάνω διευθύνσεις ισχύουν εφόσον οι συμβαλλόμενοι με δήλωσή τους προς τον άλλο δεν έχουν γνωστοποιήσει αλλαγή αυτών.

Επισυνάπτονται: Τρία (3)

- Η από 19/04/2021 προσφορά του Αναδόχου
- Τεύχος Λειτουργικών Απαιτήσεων
- Το από 12.07.2021 Σύμφωνο Εμπιστευτικότητας - Εχεμύθειας

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΓΙΑ ΤΑ ΕΛΤΑ
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ

Σύμφωνο Εμπιστευτικότητας-Εχεμύθειας

Στην Αθήνα σήμερα την 12/07/2021 μεταξύ των κάτωθι συμβαλλόμενων:

(1) αφ' ενός της εταιρείας με την επωνυμία «**ΕΛΤΑ Α.Ε.**» που εδρεύει επί της οδού Απελλού 1, 101 88 Αθήνα, με Α.Φ.Μ. 094026421 υπαγόμενο στη ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, όπως νόμιμα εκπροσωπείται από τον κ. Βασίλειο Παπαδόπουλο και η οποία θα αποκαλείται εφεξής ως «Εταιρεία».

(2) αφ' ετέρου της εταιρείας με επωνυμία «**PRICEWATERHOUSECOOPERS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ & ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**», με έδρα το Χαλάνδρι επί της Λ. Κηφισίας 268, Τ.Κ. 152 33 , με Α.Φ.Μ. 094496049, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ νομίμως εκπροσωπούμενη κατά την υπογραφή του παρόντος από τον κ. Κυριάκο Ανδρέου που θα αποκαλείται εφεξής ως «Συνεργάτης».

Λαμβάνοντας υπόψη ότι το παρόν Σύμφωνο Εμπιστευτικότητας-Εχεμύθειας αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της υπ' Αρ. 6919/2021 Σύμβασης που έχει συναφθεί μεταξύ των ανωτέρω μερών (εφεξής «Κύρια Σύμβαση»)

τα μέρη συμφώνησαν και συναποδέχθηκαν τη σύναψη του παρόντος, ως ακολούθως:

Εμπιστευτικές Πληροφορίες

Ως εμπιστευτικές και απόρρητες θεωρούνται οι τεχνικές/εμπορικές πληροφορίες, σχέδια, μελέτες, θέματα πνευματικών δικαιωμάτων, ευρεσιτεχνιών, τεχνογνωσίας, οποιαδήποτε εμπορικά σημαντική πληροφορία σχετικά με την οργάνωση, τις υπηρεσίες, την οικονομική διάρθρωση, τη χρηματοοικονομική πολιτική, τις συνεργασίες και τις επενδύσεις της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων και των προσωπικών δεδομένων.

Υποχρεώσεις του Συνεργάτη

Καθ' όλη τη διάρκεια της Κύριας Σύμβασης, αλλά και μετά την λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια τουλάχιστον πέντε (5) ετών, ο Συνεργάτης υποχρεούται να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν εις γνώση του κατά την υλοποίηση της Κύριας Σύμβασης και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του. Επίσης υποχρεούται να μη γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο της Κύριας Σύμβασης που θα εκτελέσει, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της Εταιρείας.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον, ώστε ουδείς τρίτος προς την Εταιρεία - υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του, χωρίς την προηγούμενη δική της έγκριση.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας, να μην τις αναπαραγάγει ή αντιγράφει ολικά ή μερικά και με οποιοδήποτε μέσο χωρίς την προηγούμενη ειδική συναίνεση της Εταιρείας. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά σε τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από την Εταιρεία ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από το Συνεργάτη διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Συνεργάτης για τον ίδιο και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα της Εταιρείας, να παραδώσει ή να καταστρέψει παρουσία εκπροσώπων της Εταιρείας με τη λήξη της Κύριας Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα, αντίγραφα αρχείων κλπ που έχει στην κατοχή του και αφορούν την Εταιρεία και να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού, που αφορά την υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Συνεργάτη, που δεν αφορούν το Έργο.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση της Κύριας Σύμβασης, ακόμη και μετά την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, να επιτρέπει στην Εταιρεία και στα άτομα που ορίζονται από αυτό να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης της Κύριας Σύμβασης, με βάση τα αναφερόμενα σε αυτήν.

Ο Συνεργάτης οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι εργαζόμενοι/συνεργάτες/υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις ανωτέρω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Συνεργάτη στη μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Συνεργάτης θα καταβάλλει στην Εταιρεία ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από την Κύρια Σύμβαση. Επίσης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από το Συνεργάτη την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Ο Συνεργάτης κατά την πρόσβαση, χρήση και επεξεργασία εμπιστευτικών πληροφοριών θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις εκάστοτε τελούσες εν ισχύ πολιτικές, διαδικασίες, οδηγίες και πρότυπα της Εταιρείας.

Ο Συνεργάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει ως άκρως εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο οποιαδήποτε δεδομένα, έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση της κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του. Ο Συνεργάτης υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των εργαζομένων του γνωρίζουν και συμμορφώνονται προς τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από το παρόν άρθρο και παράλληλα να εξασφαλίσει την διαφύλαξη και ασφάλεια των ανωτέρω πληροφοριών και στοιχείων και την παρεμπόδιση πρόσβασης, μη εξουσιοδοτημένων τρίτων σε αυτά.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να ενημερώνει αμέσως την Εταιρεία, είτε προφορικά είτε γραπτά (επιλέγοντας ο ίδιος τον τρόπο της ενημέρωσης), για κάθε απώλεια, διάδοση, ή αποκάλυψη των εμπιστευτικών πληροφοριών, που θα υποπέσει στην αντίληψή του.

Ο Συνεργάτης δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για δύο (2) έτη τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή του από την Εταιρεία εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δε δεσμεύει την Εταιρεία προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο Συνεργάτης υποχρεούται να καταθέσει κατάλογο με τα στοιχεία των υπαλλήλων του (ονοματεπώνυμο), που πρόκειται να έχουν πρόσβαση και να διαχειριστούν τα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας. Ο κατάλογος αυτός θα πρέπει να επικαιροποιείται σε ετήσια βάση ή όταν προκύπτουν αλλαγές στους υπαλλήλους που αποκτούν πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας, με μέριμνα του Συνεργάτη.

Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη,

21SYMV008905823 2021-07-13

τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

Ο Συνεργάτης

Η Εταιρεία

Νέο Επιχειρηματικό Μοντέλο Franchise**Εισαγωγή**

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) αποτελούν σήμερα έναν όμιλο επιχειρήσεων, ο οποίος παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ταχυμεταφορών σε όλη την Ελληνική επικράτεια. Σύμφωνα με τον νόμο 4053/2012 «Περί Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Άλλες Διατάξεις», τα ΕΛΤΑ είναι επίσης ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και αναλαμβάνουν την υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας έως την 31η Δεκεμβρίου του 2028. Η παροχή καθολικών υπηρεσιών προσδιορίζει το χαρακτήρα των ΕΠΤΑ ως προς τη θέση τους και το ρόλο τους στη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς, υπό την έννοια της δέσμευσης έναντι του κράτους για την προσφορά καθολικών υπηρεσιών συγκεκριμένης ποιότητας σε προσιτές τιμές στο σύνολο των πολιτών. Αποτέλεσμα αυτής της δέσμευσης, σε συνδυασμό με την γεωγραφική μορφολογία του Ελλαδικού χώρου είναι η διατήρηση και λειτουργία του μεγαλύτερου δικτύου λανικής στην Ελλάδα.

Κύριοι τομείς δραστηριοποίησης αποτελούν η αλληλογραφία, τα δέματα και οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω της μητρικής εταιρείας ΕΠΤΑ Α.Ε. και οι ταχυμεταφορές μέσω της θυγατρικής εταιρείας ΕΛΤΑ Ταχυμεταφορές (ΕΛΤΑ Courier). Έχοντας συμπληρώσει 190 χρόνια λειτουργίας, διατηρούν άνω των 1.400 καταστημάτων και απασχολούν άνω των 3.300 εργαζομένων.

Ως αποτέλεσμα της συνεχούς ηλεκτρονικής υποκατάστασης του παραδοσιακού ταχυδρομείου και του εντεινόμενου ανταγωνισμού, ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας τελεί υπό συνεχή συρρίκνωση. Ωστόσο, οδηγούμενα και από τη φύση του ταχυδρομικού έργου, όπως διενεργείται σήμερα, τα λειτουργικά κόστη δεν έχουν μειωθεί με αντίστοιχο ρυθμό, θέτοντας τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας υπό συνεχώς αυξανόμενη πίεση.

Επιπλέον, οι υποχρεώσεις των ΕΠΤΑ ως Καθολικός πάροχος, θα αλλάξουν από το 2021, κατόπιν σχετικού σχεδιασμού από την αρμόδια ρυθμιστική αρχή (ΕΕΤΤ).

Η Θυγατρική εταιρεία ΕΛΤΑ Ταχυμεταφορές πετυχαίνει συνεχή αύξηση του κύκλου εργασιών της και των μεριδίων αγοράς της, οδηγούμενη από την ανάπτυξη που υπάρχει σε εγχώριο και παγκόσμιο επίπεδο στην αγορά ταχυμεταφορών, η οποία υποστηρίζεται από τη ραγδαία άνθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τα ΕΠΤΑ, λαμβάνοντας υπόψη την αλλαγή του πλαισίου παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, την ανάγκη προσαρμογής του οργανισμού στα υφιστάμενα και μελλοντικά δεδομένα για την ταχυδρομική αγορά, αλλά και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται στην αγορά ταχυμεταφορών, έχουν καταρτίσει μια συνολική στρατηγική μετασχηματισμού σε επίπεδο Ομίλου. Στόχοι του μετασχηματισμού είναι να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα του οργανισμού και να τεθούν ισχυρές βάσεις για τη συνεχή ανάπτυξή του.

Μέρος των παρεμβάσεων του μετασχηματισμού στοχεύει στο νέο επιχειρηματικό μοντέλο & i15 του Ομίλου, προσβλέποντας σε ριζικές αλλαγές στο μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας του δικτύου καταστημάτων του. Επίσης, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τους, το οποίο είναι κρίσιμο για την επίτευξη της βιωσιμότητας, κρίνεται ιδιαίτερα απαιτητικό.

Ως εκ τούτου, με στόχο την έγκαιρη και επιτυχή υλοποίηση του προγράμματος μετασχηματισμού, τα ΕΠΤΑ προκηρύσσουν το παρόν έργο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών με στόχο την πρόσληψη Συμβούλου, ο οποίος θα αναλάβει άμεσα την συνεχή υποστήριξη του Ομίλου ΕΠΤΑ στην υλοποίηση του νέου επιχειρηματικού μοντέλου franchise, για τουλάχιστον ένα έτος, από την ημερομηνία ανάθεσης του έργου.

Το αντικείμενο έργου του Συμβούλου καθώς και τα κριτήρια συμμετοχής και επιλογής αναλύονται στις παρακάτω παραγράφους.

Αντικείμενο και στόχοι έργου

Σύνοψη αντικειμένου έργου

Η φύση του έργου, που προσβλέπει σε συνολική υποστήριξη υλοποίησης του νέου επιχειρηματικού μοντέλου franchise από τον ανάδοχο, ουσιαστικά απαιτεί την προσαρμογή της παρεχόμενης υποστήριξης και υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη και τις ανάγκες που προκύπτουν κατά την διάρκεια του έργου.

Επίσης, ακόμα και για δράσεις μετασχηματισμού στις οποίες ο ανάδοχος δεν έχει άμεση εμπλοκή, οφείλει να έχει κατανόηση και να παρακολουθεί την εξέλιξη τους, δεδομένων των αλληλεξαρτήσεων που υπάρχουν μεταξύ των δράσεων μετασχηματισμού και των επιχειρησιακών λειτουργιών.

Ωστόσο, προς βέλτιστη και κατά το δυνατό ακριβέστερη περιγραφή των απαιτούμενων υπηρεσιών, παραθέτουμε το αντικείμενο του έργου αποτυπωμένο σε μια ροή εργασίας, με τις αντίστοιχες απαιτήσεις από τον ανάδοχο.

Ο στόχος που καλείται να καλύψει το έργο είναι η δημιουργία του μηχανισμού μέσω του οποίου θα διασφαλιστεί η ανάπτυξη, η βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας του δικτύου, η ομογενοποίηση του, η αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των χρηματοοικονομικών δεικτών του ομίλου μέσα από την επιλογή των κατάλληλων συνεργατών, δημιουργώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην προσέγγιση από επιχειρηματίες/επενδυτές, ικανούς να ανταπεξέλθουν σε έναν διαρκώς αναπτυσσόμενο και μεταβαλλόμενο κλάδο.

Η ροή εργασίας του Αναδόχου είναι:

1. Αναλυτικός σχεδιασμός και καταγραφή διαδικασιών που περιλαμβάνουν τις λειτουργίες και απαιτούμενες ενέργειες για α) την επιλογή και το είδος του καταστήματος, β) την υποστήριξη του συνεργάτη πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το "άνοιγμα" του καταστήματος και γ) τον εξοπλισμό του καταστήματος. Επιπρόσθετα, η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα νομικής φύσης αναφορικά με το είδος συμβάσεων που θα δημιουργηθούν ανάλογα με το είδος του καταστήματος και την προστασία της εταιρικής ταυτότητας.

Αναλυτική περιγραφή αντικειμένου έργου

Υποέργο 1: Διαδικασίες και Συμβάσεις

Αναλυτικός σχεδιασμός για την μεταφορά τεχνογνωσίας του franchisor προς τον συνεργάτη, δηλαδή των επιμέρους λειτουργικών προδιαγραφών του καταστήματος και του συνεργάτη, συμπεριλαμβανομένων των βασικών διαδικασιών μεταφοράς τεχνογνωσίας, προδιαγραφών και λειτουργικού μοντέλου καταστήματος καθώς και επιλογής του συνεργάτη. Επιπρόσθετα, η

παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα νομικής φύσης αναφορικά με το είδος συμβάσεων που θα δημιουργηθούν ανάλογα με το είδος του καταστήματος και την προστασία της εταιρικής ταυτότητας.

Χρονική διάρκεια Υποέργου 1 :

4 μήνες για την υλοποίηση.

Παραδοτέα:

- Διαδικασία προσέλκυσης, επιλογής & ένταξης νέου συνεργάτη στο δίκτυο.
- Συμβάσεις
 1. Κατάρτιση της Σύμβασης Franchisee (αποκλειστικής / μη αποκλειστικής)
 2. Κατάρτιση Σύμβασης Πρακτόρευσης (5hop-in-5hop)
 3. Κατάρτιση Σύμβασης PuBO
- Διαδικασία νομικής προστασίας των στοιχείων εταιρικής ταυτότητας.
- Νομική συμβολή επί νομικών & ρυθμιστικών ζητημάτων κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού και υλοποίησης του έργου. Διαδικασίες υποστήριξης νέου συνεργάτη προ της έναρξης λειτουργίας, που αναλύονται σε:
 1. Διαδικασίες επιλογής προσωπικού νέου καταστήματος
 2. Διαδικασίες (θεωρητικής & πρακτικής) εκπαίδευσης & αξιολόγησης (αρχικής, επαναλαμβανόμενης & ad-hoc) προσωπικού του νέου καταστήματος.
 3. Διαδικασία διαστασιολόγησης και επιλογής καταστήματος (με βάση τα αποτελέσματα της μελέτης των δημογραφικών στοιχείων και την χρήση χρηματοοικονομικών μοντέλων, διαστασιολόγηση (τμ) καταστήματος, τύπος & διάταξη καταστήματος, επιλογή σημείου).
 4. Διαδικασία εξοπλισμού καταστήματος (ενδεικτικά Ω, τηλεπικοινωνιακά, αυτοκίνητα, μηχανάκια, έπιπλα, κλπ.) και ελέγχου λειτουργικών δαπανών μέσω πλάνου κεντρικών συμφωνιών με προμηθευτές (προτεινόμενους ή επιβαλλόμενους)
 5. Διαδικασίες εφαρμογής εταιρικής ταυτότητας, πλάνο επικοινωνίας της & διαδικασία αξιολόγησης συνεργάτη.

Υποέργο 2 : Υποστήριξη Καταστήματος Franchise

Χρονική διάρκεια Υποέργου 2 :

- 4 μήνες για την ολοκλήρωση του, με την παράδοση των εγχειριδίων.
- Διαδικασίες υποστήριξης νέου καταστήματος στην αρχή της λειτουργίας του με την δημιουργία εγχειριδίων λειτουργίας (operations/franchise manuals) που έχουν στόχο μεταξύ άλλων την εξυπηρέτηση και ανάπτυξη των πωλήσεων και αναλύονται σε:

1. Εγχειρίδιο λειτουργίας πριν από το άνοιγμα. Μεταφέρει στον συνεργάτη την «τεχνογνωσία» του franchisor που σχετίζεται με την εφαρμογή των επιχειρηματικών διαδικασιών από τη σύναψη συμφωνίας franchise έως την έναρξη της λειτουργίας του καταστήματος.
2. Εγχειρίδιο λειτουργιών franchise. Μεταφέρει στον συνεργάτη την «τεχνογνωσία» του franchisor που σχετίζεται με την εφαρμογή των επιχειρηματικών διαδικασιών κατά τη διάρκεια των καθημερινών λειτουργιών του καταστήματος.
3. Εγχειρίδια λειτουργιών υπαλλήλων συνεργάτη. Μεταφέρουν στους υπαλλήλους του συνεργάτη, την «τεχνογνωσία» του franchisor στον τομέα της άμεσης ευθύνης τους καθορίζοντας τις ευθύνες και τα δικαιώματά τους, καθώς και τα πρότυπα αποτελεσματικότητας, απόδοσης και ποιότητάς τους.

Ο Σύμβουλος, πέραν των εργασιών που περιγράφονται παραπάνω, είναι αρμόδιος για την παροχή ενός ολοκληρωμένου πλέγματος υπηρεσιών programme Management, το οποίο αφενός θα παρακολουθεί την υλοποίηση των επιμέρους δράσεων με βάση τα χρονοδιαγράμματα και τον προϋπολογισμό τους, και αφετέρου θα αξιολογεί περιοδικά το βαθμό επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων, έτσι ώστε να καταστεί εφικτή η ανατροφοδότηση του αρχικού σχεδιασμού και η έγκαιρη παρέμβαση για τυχόν ανάγκες επαναπρογραμματισμού ή μεταβολών που μπορεί να επιβληθούν από τις εξωτερικές συνθήκες.

Συγκεκριμένα το πλέγμα υπηρεσιών (program management) θα περιέχει:

- Την δομή (οργάνωση, ρόλοι, αρμοδιότητες, διαδικασίες, εργαλεία και τυποποιημένες αναφορές) για την ορθή και έγκαιρη υλοποίηση του έργου.
- Την ανάπτυξη ενός πλήρους και επικαιροποιημένου πλάνου ενεργειών (masterplan) που ενσωματώνει όλες τις δράσεις και επιμέρους πλάνα ενεργειών
- Την ενεργό παρακολούθηση της προόδου των εργασιών και διασφάλιση της έγκαιρης υλοποίησης των δράσεων μετασχηματισμού που περιγράφεται παραπάνω.
- Την ενεργό παρακολούθηση και διασφάλιση έγκαιρης υλοποίησης, σύμφωνα με τα σχετικά χρονοδιαγράμματα, άλλων δράσεων μετασχηματισμού που θα υλοποιούνται από τα ΕΛΤΑ ή άλλους Συμβούλους που τα ΕΛΤΑ ορίσουν, όπως για παράδειγμα αυτό της "Βελτιστοποίησης Δικτύου" και αυτό του "Ψηφιακού Μετασχηματισμού" με τα οποία υπάρχει μεγάλος βαθμός αλληλεπίδρασης.
- Την συλλογή δεδομένων σε καθημερινή βάση σχετικά με την πρόοδο υλοποίησης του Προγράμματος.
- Την τήρηση του αναλυτικού σχεδίου δράσης και του σχετικού χρονοδιαγράμματος.
- Τη διαχείριση υπερβολών και εξωτερικών συνεργατών, εφόσον απαιτηθεί.
- Την συγγραφή μηνιαίων εκθέσεων παρακολούθησης πορείας υλοποίησης προγράμματος και συγγραφή έκθεσης ολοκλήρωσης προγράμματος τόσο για την Διοίκηση των ΕΠΤΑ καθώς και τα συνδεδεμένα μέρη.
- Την παρακολούθηση του προϋπολογισμού του έργου.

- Την συνεχή ενημέρωση της διοίκησης και των συνδεδεμένων μερών για την πορεία του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένης της συγγραφής και προετοιμασίας του κατάλληλου συνοδευτικού υλικού.
- Την έγκαιρη αναγνώριση ρίσκων ή καθυστερήσεων μεταξύ των δράσεων μετασχηματισμού και την επίλυση τους μέσω κινητοποίησης των αρμόδιων μερών.
- Την διενέργεια ή υποστήριξη κατά την οργάνωση παρουσιάσεων ή συναντήσεων εργασίας μεταξύ των ΕΛΤΑ και των συνδεδεμένων μερών.
- Υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.