



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΑΣ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ
Αριθμ.Πρωτ.:62/27-02-2019

Θέμα: Έγκριση της υπηρεσίας «**Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου**»

Α Π Ο Φ Α Σ Η 59/ 2019
ΤΟΥ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΑΓΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 209 του Ν.3463/06 (Δ.Κ.Κ)
2. Τις διατάξεις της παρ. 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008
3. Τις διατάξεις του Ν.4412/2016 και ιδιαιτέρως των άρθρων 116, 118 και 120
4. Τις διατάξεις του άρθρου 58 του Ν.3852/2010 (Α'87), όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 203 του Ν.4555/2018 (Α'133)
5. Την ανάγκη του Δήμου για την για την παροχή της υπηρεσίας «**Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου**»
6. Το υπ' αριθ. 1606/25-02-2019 (ΑΔΑΜ: 19REQ004513124 2019-02-25) πρωτογενές αίτημα του Τμήματος Τεχνικών Υπηρεσιών του Δήμου
7. Τις εξασφαλισμένες πιστώσεις του προϋπολογισμού τρέχοντος έτους του Δήμου στον ΚΑ: 02.10.6142.06
8. α) Την υπ' αριθμ. 198/25-02-2019 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (ΑΔΑ:ΩΛΤΛΩ6Ι-09Φ) και β) τη βεβαίωση του Προϊσταμένου της Οικονομικής Υπηρεσίας, επί της ανωτέρω απόφασης (ή πρότασης) ανάληψης υποχρέωσης, για την ύπαρξη διαθέσιμου ποσού, τη συνδρομή των προϋποθέσεων της παρ 1^α του άρθρου 4 του ΠΔ 80/2016 και τη δέσμευση στα οικείο Μητρώο Δεσμεύσεων της αντίστοιχης πίστωσης με α/α 198
9. Την υπ' αριθ.1608/25-02-2019 Πρόσκληση του Δήμου μας προς την εταιρεία «**Novoville Limited Greek Branch**»
10. Την προσφορά της εταιρείας

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

A. Εγκρίνουμε τη διενέργεια της υπηρεσίας με τίτλο «**Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου**», με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης.

B. Εγκρίνουμε την τεχνική περιγραφή και τον προϋπολογισμό της υπηρεσίας «**Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου**», ως ακολούθως:

❖ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου Αγιάς καθώς και η καλύτερη επικοινωνία και διάδραση με τις Δημοτικές Υπηρεσίες αποτελεί διαρκές ζητούμενο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διάχυση της σε όλες τις πτυχές της ζωής μας σε συνδυασμό με την ευρεία διάδοση των έξυπνων φορητών συσκευών (smartphones/tablets) και της διαρκούς σύνδεσης στο διαδίκτυο, αποτελούν όχι μόνο τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας αλλά και δυνητικά μέσα εντοπισμού, αναφοράς και επίλυσης δεκάδων ζητημάτων που συμβαίνουν καθημερινά στις πόλεις μας. Στο πλαίσιο αυτό, ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής, διαχείρισης και επικοινωνίας αυτών των ζητημάτων μεταξύ Δήμου – Δημοτών θα αποτελέσει το μέσο για την αποτελεσματική διαχείριση και ταυτόχρονα ευαισθητοποίηση των Δημοτών για τα θέματα του Δημοσίου Χώρου εν γένει.

Το προτεινόμενο διαδικτυακό πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες να αναφέρουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων αλλά και του διαδικτύου προβλήματα και ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους και ταυτόχρονα στις υπηρεσίες του Δήμου ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών για την επίλυση των ζητημάτων αυτών. Ταυτόχρονα, η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του Δημότη για σημαντικά νέα, ανακοινώσεις αλλά και η καταγραφή της άποψης του για σημαντικά Δημοτικά θέματα αποτελούν καίρια σημεία μιας σύγχρονης συμμετοχικής και ανοιχτής διακυβέρνησης.

Η παροχή υπηρεσιών αφορά:

Συνδρομή σε πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από τέσσερα (4) διακριτά υποσυστήματα στο υπολογιστικό σύννεφο (cloud):

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 1: Native εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps).

Για λειτουργικά συστήματα Apple iOS (έκδοση 8.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 4.3 και άνω) με στόχο οι πολίτες να μπορούν να τις εγκαθιστούν και χρησιμοποιούν δωρεάν για να δηλώνουν σε πραγματικό χρόνο ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους μέσα από το κινητό τους τηλέφωνο (λακκούβες, δημόσιο φωτισμό, κάδους σκουπιδιών κ.ά.). Παράλληλα στην εφαρμογή θα παρουσιάζονται σημαντικά νέα και ανακοινώσεις του Δήμου, ζωντανός χάρτης με τα σημαντικά σημεία ενδιαφέροντος της πόλης καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα τα οποία θα μπορεί να καλέσει άμεσα ο πολίτης. Επιπρόσθετα θα μπορούν να έχουν τη δυνατότητα λήψης push notification για προσωποποιημένα μηνύματα ή άλλες σημαντικές ειδοποιήσεις. Τέλος θα δίνεται η δυνατότητα λήψης σύντομων δημοσκοπήσεων που θα ζητείται η άποψη των δημοτών για σημαντικά θέματα του Δήμου.

Η βασική λειτουργικότητα της εφαρμογής αφορά την αποστολή των αιτημάτων μέσω ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας. Η φόρμα αναφοράς θα πρέπει κατ' ελάχιστον να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- A) Δυνατότητα απόκτησης μοναδικού αριθμού αναφοράς.
- B) Δυνατότητα λήψης χωρογεωγραφικού στίγματος στο χάρτη με χρήση ενσωματωμένου GPS.
- Γ) Δυνατότητα εισαγωγής περιγραφικού κειμένου.
- Δ) Δυνατότητα επιλογής τύπου ζητήματος/προβλήματος από πρότυπη, δυναμική λίστα .
- E) Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας.

Η εγγραφή του χρήστη θα πραγματοποιείται είτε μέσω των δημοφιλών υπηρεσιών Google και Facebook είτε με καταχώρηση φόρμας που θα περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία του χρήστη. Η ταυτοποίηση του χρήστη θα γίνεται με βάση τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου με λήψη ειδικού κωδικού ενεργοποίησης μέσω SMS.

Η λειτουργία που αφορά την ζωντανή απεικόνιση δεδομένων στον χάρτη της πόλης θα πρέπει να είναι επεκτάσιμη και να περιλαμβάνει την συνδυαστική προβολή των αιτημάτων και σημείων ενδιαφέροντος (ΚΕΠ, Φαρμακεία, μνημεία, δημόσια κτίρια κτλ) με διαφορετική χρωματική σήμανση.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 2: Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Ειδικό υποσύστημα στο διαδίκτυο θα δίνει την δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών και την συνολική επικοινωνία με τους

Δημότες. Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιείται με οποιεσδήποτε από τις τελευταίες εκδόσεις των κύριων φυλλομετρητών (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer) και από οποιαδήποτε συσκευή (laptop, PC, tablet) είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο. Το διαχειριστικό σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:

A) Προβολή των αιτημάτων σε λίστα.

B) Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης αναφορών με βάση την τοποθεσία, τον χρόνο, τον δημιουργό, τον τύπο αιτήματος κ.ά.

Γ) Επεξεργασία των αιτημάτων και δυνατότητα ανάθεσης στο αρμόδιο τμήμα/υπάλληλο του Δήμου ή σε πολλαπλά τμήματα/υπαλλήλους.

Δ) Σηματοδότηση με ειδική χρωματική σήμανση για το στάδιο επίλυσης της αναφοράς.

Ε) Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τα συχνότερα προβλήματα, τα τμήματα με τον μεγαλύτερο φόρτο, τον μέσο χρόνο απόκρισης/επίλυσης κ.ά.

ΣΤ) Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες.

Z) Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών.

Η) Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης.

Θ) Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων προς τις εφαρμογές των πολιτών μέσω τους διαχειριστικού συστήματος.

Ι) Απεικόνιση των αιτημάτων σε πραγματικό χρόνο στο χάρτη του Δήμου με διαφορετική χρωματική σήμανση και πολλαπλά φίλτρα αναζήτησης

Κ) Επικοινωνία με τους Δημότες μέσω του διαχειριστικού συστήματος. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα επικοινωνίας με:

1. Μήνυμα εφαρμογής/push notification

2. SMS

3. email

Λ) Δυνατότητα δημιουργίας σύντομων δημοσκοπήσεων και διενέργειας τους μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με παράλληλη καταγραφή των αποτελεσμάτων σε ζωντανό χρόνο

Μ) Αποτύπωση σημείων ενδιαφέροντος στον χάρτη του Δήμου. Τα σημεία ενδιαφέροντος θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμα και να υποστηρίζονται διαφορετικοί τύποι όπως ΚΕΠ, Δημοτικά κτίρια, Μνημεία, Φαρμακεία κτλ. Κάθε σημείο θα πρέπει να έχει τίτλο, περιγραφή, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνο επικοινωνίας και ιστότοπο.

Ν) Δημιουργία Συχνών Ερωτήσεις και Απαντήσεων (FAQ) για διαδικαστικά θέματα όπως έκδοση πιστοποιητικών, αδειών κ.α. και ταυτόχρονη εμφάνιση τους στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.

Ξ) Δυνατότητα εκτύπωσης των αναφορών και εξαγωγής τους είτε συνολικά είτε μοναδικά σε pdf και csv/xls.

Ο) Δυνατότητα ενσωμάτωσης υπηρεσιακών σχολών σε κάθε αναφορά/αίτημα.

Π) Δυνατότητα προβολής ιστορικού κάθε αιτήματος (log)

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 3: Καταχώρηση αιτημάτων που καταφτάνουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή μέσω άλλων τρόπων όπως email, fax κλπ, στο Δήμο.

Ειδικό υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την απλή εισαγωγή νέων αναφορών στο διαχειριστικό σύστημα του Δήμου. Τέτοιες αναφορές δύναται να καταφτάνουν στις υπηρεσίες του Δήμου μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, email, fax ή ακόμα και κατ' ιδίαν επισκέψεων πολιτών στις υπηρεσίες. Ταυτοποιημένοι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν την δυνατότητα να καταχωρούν στο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα τις αναφορές/αιτήσεις αυτές με στοιχεία όπως διεύθυνση, όνομα και τηλέφωνο αιτούντος, είδος αιτήματος/αναφοράς και περιγραφή αιτήματος. Κάθε νέο αίτημα θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει την επισύναψη ηλεκτρονικού αρχείου εικόνας.

Με τον τρόπο αυτό θα υπάρχει για το Δήμο ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών ανεξάρτητα από τον τρόπο εισαγωγής των αναφορών (κινητά τηλέφωνα, τηλεφωνικό κέντρο, email, fax κλπ).

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 4: Εφαρμογή διαχείρισης δημοτών

Ειδική εφαρμογή του διαχειριστικού συστήματος θα επιτρέπει την εισαγωγή, επεξεργασία και διαγραφή χρηστών/Δημοτών καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας τους. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα αναζήτησης με πολλαπλά φίλτρα.

Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

- Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).

- Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων.
- Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
- Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
- Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
- Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
- Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
- Πλήρως ελληνοποιημένο user interface και υποστήριξη και αγγλικής γλώσσας.
- Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου.
- Φιλοξενία (hosting) του συστήματος σε εγκατάσταση ευθύνης του αναδόχου χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.

Προσδοκώμενα οφέλη για το Δήμο

Με την προμήθεια και λειτουργική έναρξη του συστήματος ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

- Να έχει άμεση και πραγματική εικόνα όλων των προβλημάτων/αιτημάτων της πόλης ζωντανά.
- Κάνει καλύτερο προγραμματισμό και προϋπολογισμό εργασιών.
- Να έχει καλύτερη και πιο άμεση επικοινωνία με τους Δημότες
- Να έχει δυνατότητα καταγραφής της άποψης των Δημοτών για σημαντικά θέματα.
- Ελέγχει καλύτερα την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του.
- Προβάλλει την διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.
- Αποκτά νέο, σύγχρονο απευθείας κανάλι επικοινωνίας με τους πολίτες σε 24ωρη βάση.
- Προσεγγίζει και ευαισθητοποιεί τη νέα γενιά.
- Επιτυγχάνει καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Προωθεί μια νέα κουλτούρας συμμετοχής και συνευθύνης.
- Μειώνει τη γραφειοκρατία, κερδίζει χρόνο ο πολίτης.

- Ενσωματώνει νέες υπηρεσίες e-government /ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Χρονοδιάγραμμα Λειτουργικής Έναρξης

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι λειτουργικό σε ένα μήνα μετά την έναρξη της υπηρεσίας συνδρομής από το Δήμο.

Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό που θα υποδείξει ο Δήμος σχετικά με την χρήση και σωστή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί είτε απομακρυσμένα, είτε με φυσική παρουσία σε χώρο επιλογής του Δήμου.

Τεχνική Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη έως 10/08/2019.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η άμεση βοήθεια στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών.

Δράσεις Δημοσιότητας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις δράσεις δημοσιότητας που θα προβεί προκειμένου να γνωστοποιηθεί η νέα υπηρεσία στους Δημότες.

❖ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

α/α	Είδος εργασίας	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1.	Παροχή υπηρεσίας συνδρομής και χρήσης Συστήματος	Έτος	1
2.	Συντήρηση και αναβάθμιση συστήματος λογισμικού	Έτος	1
3.	Φιλοξενία συστήματος σε Υπολογιστικό Νέφος	Έτος	1
5.	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	3
10.	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	Τεμ	2
11.	Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Κλήσεις	Απεριόριστες
12.	Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Τεμ.	Απεριόριστες
	ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ		3.960,00€
	ΦΠΑ 24% που αναλογεί		950,40€
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		4.910,40€

Γ. Αναθέτουμε την εκτέλεση της υπηρεσίας **«Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου»**, όπως ειδικότερα περιγράφεται στην ανωτέρω τεχνική περιγραφή, στην εταιρεία **«Novonille Limited Greek Branch Πληροφοριακά Συστήματα & Εφαρμογές**, που εδρεύει στην οδό Αντήνορος 29, Τ.Κ 116 34, Αθήνα, με ΑΦΜ:997997863, ΔΟΥ: Βόλου, ΑΡ.ΕΓ.ΓΕΜΗ:13981304001,ΤΗΛΕΦΩΝΟ:2130333929, EMAIL: info@novonille.com, έναντι του ποσού των **τριών χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα ευρώ (3.960,00)**, πλέον ΦΠΑ 24% ήτοι συνολικό ποσό **4.910,40€**.

Δ. Η δαπάνη που προκαλείται από τη συγκεκριμένη ανάθεση θα καλυφθεί από πόρους του Δήμου Αγιάς, στον προϋπολογισμό εξόδων του τρέχοντος έτους έχει εγγραφεί η σχετική πίστωση, η οποία θα βαρύνει τον Κ.Α. 02.10.6142.06 και έχει εκδοθεί η σχετική απόφαση ανάληψης υποχρέωσης.

Ε. Η συμβατική διάρκεια εκτέλεσης του έργου καθορίζεται για μέχρι **10/08/2019**.

ΣΤ. Η πληρωμή του συμβατικού ποσού θα γίνει με την έκδοση εντάλματος πληρωμής, μετά την υποβολή από τον ανάδοχο ισόποσου εξοφλητικού τιμολογίου.

Ζ. Στη σύμβαση που θα συναφθεί θα αναφερθούν ειδικότεροι όροι για την ορθή, απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές εκτέλεση των προς ανάθεση υπηρεσιών.

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ

Αντώνης Ν. Γκουντάρας