



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΑΣ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

09 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2017

Αρ. Πρωτ: 317

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

Α Π Ο Φ Α Σ Η 313 / 2017

ΤΟΥ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΑΓΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

- 1) Τις διατάξεις του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010.
- 2) Τις διατάξεις του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016.
- 3) Την παρ. 4 του άρθρου 209 του Ν. 3463/2006, όπως αναδιατυπώθηκε με την παρ. 3 του άρθρου 22 του Ν. 3536/2007.
- 4) Την αναγκαιότητα για την παροχή της υπηρεσίας **«Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου»**
- 5) Το γεγονός ότι η συγκεκριμένη υπό διενέργεια δαπάνη έχει αναληφθεί νόμιμα με την αριθμ. 24/2017 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης, με αριθμό πρωτοκόλλου 1826/13-03-2017.
- 6) Την υποβληθείσα προσφορά.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

A. Εγκρίνουμε τη διενέργεια της υπηρεσίας με τίτλο **«Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου»** εκτιμώμενης αξίας **τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (4.000,00)**, χωρίς Φ.Π.Α., 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 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου 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 δυναμικά 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 πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες να αναφέρουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων 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. Παραδείγματα τέτοιων αιτημάτων/ζητημάτων είναι ο δημόσιος φωτισμός, οι λακκούβες, η αποκομιδή σκουπιδιών/ογκωδών αντικειμένων και δεκάδες άλλα που απαντώνται καθημερινά στο Δήμο.

Τεχνική & Λειτουργική Περιγραφή

Το πληροφοριακό σύστημα / ολοκληρωμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα καταγραφής και διαχείρισης ζητημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών, θα φιλοξενείται στο cloud και θα αποτελείται από τρία διακριτά υποσυστήματα:

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

Για λειτουργικά συστήματα Apple iOS και Google Android με στόχο οι πολίτες να μπορούν να τη 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 καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα τα οποία θα μπορεί να καλέσει άμεσα ο πολίτης.

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.

Υποσύστημα 2: Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα αιτημάτων.

Ειδικό υποσύστημα στο διαδίκτυο θα δίνει την δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών που καταφτάνουν στο Δήμο. 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.
- 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.

Ζ) Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών.

Η) Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης.

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

Υποσύστημα 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.

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).

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.

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 έργων.
- 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 κουλτούρα 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 προμήθεια του 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 σε χώρο επιλογής του Δήμου.

Τεχνική Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη για 1 έτος από την ημερομηνία λειτουργικής έναρξης του πληροφοριακού συστήματος.

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.

Διασφάλιση Ποιότητας

Ο ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίξει διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μον. Μέτρ.	ΠΟΣΟ ΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝ.	ΔΑΠΑΝΗ
1.	Ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης συστημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών του Δήμου	Κατ' αποκ.	1	4.000,00	4.000,00
Σύνολο					4.000,00
Φ.Π.Α 24%					960,00
Γενικό Σύνολο					4.960,00

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 **Novonille Limited Greek Branch Πληροφορικά Συστήματα & Εφαρμογές**, που εδρεύει στην οδό Αντήνορος 29, Τ.Κ 116 34, Αθήνα, τηλ.: 2130333929, με ΑΦΜ: 997997863, ΔΟΥ: ΦΑΕ Θεσσαλονίκης, έναντι του ποσού των **τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (4.000,00)**, χωρίς Φ.Π.Α.

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. 02.10.6142.08 και έχει εκδοθεί η σχετική απόφαση ανάληψης υποχρέωσης.

Ε. Ο χρόνος παράδοσης της προμήθειας ορίζεται το διάστημα ενός έτους από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης δηλαδή μέχρι την 30/08/2018.

ΣΤ. Η πληρωμή του συμβατικού ποσού θα γίνει με την έκδοση εντάλματος πληρωμής, μετά την υποβολή από τον προμηθευτή 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 ειδών.

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ

Αντώνης Ν. Γκουντάρας