

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ: Μ. Αλεξάνδρου 26, Ν.Μουδανιά, 63200
ΤΗΛ: 2373350238
ΦΑΞ: 2373065791
E-MAIL: eirini.vasiliadou@nea-propontida.gr**

**Νέα Μουδανιά 18/05/2017
Αριθ. Πρωτ.: 19103**

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Ο Δήμος μας ενδιαφέρεται να αναθέσει το ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής & παρακολούθησης ζητημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών.

Το προτεινόμενο πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες και επισκέπτες 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 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 .

Ε) 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 για άμεση ενημέρωση του δημότη-χρήστη της εφαρμογής για την εξέλιξη της επίλυσης των αναφορών που έχει αποστείλει, καθώς και για ενημερώσεις γενικού περιεχομένου, είτε μέσω αποστολής sms, είτε μέσω push notification, είτε μέσω email, είτε με in-app μηνύματα.

Ι) Διεξαγωγή μικρών και άμεσων δημοσκοπήσεων για καθημερινά θέματα που αφορούν τους δημότες.

Κ) Δυνατότητα για πρόσθεση συγκεκριμένων σημείων ενδιαφέροντος μέσα στην πόλη και προβολής τους πάνω σε χάρτη μέσω της εφαρμογής (δημοτικά καταστήματα, ΚΕΠ, φαρμακεία, τράπεζες, ΕΛΤΑ, τουριστικά περίπτερα, αρχαιολογικοί χώροι, μουσεία, εκκλησίες, κλπ).

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:

2. Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
3. Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).
4. Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
5. Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων.

6. Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
7. Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
8. Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
9. Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
10. Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
11. Πλήρως ελληνοποιημένο user interface και υποστήριξη και αγγλικής γλώσσας.
12. Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου.
13. 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:

1. Να έχει άμεση και πραγματική εικόνα όλων των προβλημάτων/αιτημάτων της πόλης ζωντανά.
2. Κάνει καλύτερο προγραμματισμό και προϋπολογισμό έργων.
3. Ελέγχει καλύτερα την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του.
4. Προβάλλει την διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.
5. Αποκτά νέο, σύγχρονο απευθείας κανάλι επικοινωνίας με τους πολίτες σε 24ωρη βάση.
6. Προσεγγίζει και ευαισθητοποιεί τη νέα γενιά.
7. Επιτυγχάνει καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
8. Προωθεί μια νέα κουλτούρα συμμετοχής και συνευθύνης.
9. Μειώνει τη γραφειοκρατία, κερδίζει χρόνο ο πολίτης.
10. 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.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Περιγραφή	Τιμή σε (EUR)
Προμήθεια άδειας χρήσης λογισμικού για ένα (1) έτος	4.500
Συντήρηση & αναβαθμίσεις λογισμικού για ένα (1) έτος	
Φιλοξενία υπηρεσίας/πληροφοριακού συστήματος (hosting)	
Εκπαίδευση προσωπικού διαχείρισης συστήματος	
Τεχνική υποστήριξη και εξ αποστάσεως συντήρησης για 1 έτος	
ΦΠΑ 24%	1080
ΣΥΝΟΛΟ	5.580,00 Ευρώ

Το συνολικό κόστος της εργασίας του θέματος είναι 5.580,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Για την κάλυψη της δαπάνης της ανωτέρω υπηρεσίας έχει εκδοθεί α) η υπ' αριθ. 302 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης και β) η 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 1α του άρθρου 4 του ΠΔ 80/2016 και τη δέσμευση στα οικείο Μητρώο Δεσμεύσεων της αντίστοιχης πίστωσης με α/α 302

Παρακαλούμε να μας αποστείλετε σχετική προσφορά για τις ανωτέρω υπηρεσίες και τα παρακάτω δικαιολογητικά, είτε με e-mail, είτε ταχυδρομικώς μέχρι την **19/05/2017**.

Προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ.1 και 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016, παρακαλούμε, μαζί με την προσφορά σας, να μας αποστείλετε τα παρακάτω δικαιολογητικά:

α. Απόσπασμα ποινικού μητρώου. αα) φυσικά πρόσωπα, αβ) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, αγ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Αν το δικαιολογητικό δεν εκδοθεί μέχρι την καταλητική ημερομηνία να προσκομισθεί η αίτηση έκδοσης του ποινικού μητρώου προς την αρμόδια δικαστική αρχή και εφόσον εκδοθεί να αποσταλεί το συντομότερο δυνατόν.

β. Φορολογική ενημερότητα

γ. Ασφαλιστική ενημερότητα (άρθρο 80 παρ.2 του Ν.4412/2016)

δ. Εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο, αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του νομικού προσώπου (καταστατικό, ΦΕΚ κλπ)(άρθρο 93 του Ν.4412/2016)

Μεταγενέστερες προσφορές ή προσφορές με ελλιπή δικαιολογητικά δεν γίνονται δεκτές.

Ο Δήμαρχος

Εμμανουήλ Καρράς