



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

ΜΕΛΕΤΗ 9/2024

Τίτλος	Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	37.200,00 (συμπ. ΦΠΑ)
CPV	79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών 48445000-9 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών
ΚΑ Εξόδων	10-6162.015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Τεχνική περιγραφή
- Ενδεικτικός προϋπολογισμός
- Τεχνικές Προδιαγραφές
- Συγγραφή υποχρεώσεων

Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Ο Δήμος Σπάρτης πρόκειται να προβεί στην συνδρομή σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης του Δήμου μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου Σπάρτης 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 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 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 ανάθεση της ανωτέρω υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί με το σύστημα της απευθείας ανάθεσης, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 4412/2016, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σήμερα, αφού πληρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και συγκεκριμένα:

1. Τον Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α'/16): Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)
2. Τις διατάξεις του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α/114/2006) με τίτλο «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
3. Τις διατάξεις του Ν.3852/4.6.2010 (ΦΕΚ 87Α/7-6-2010) περί "Νέας Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης", όπως ισχύει σήμερα.

Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών

Ο προϋπολογισμός της ανωτέρω υπηρεσίας, ανέρχεται στο ποσό των **37.200,00 συμπ. Φ.Π.Α. 24%** και θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του Δήμου οικονομικού έτους 2024 και συγκεκριμένα τον Κ.Α. **10-6162.015** με τίτλο: «Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών»

Σπάρτη 27/11/2024

Η Συντάξασα

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Σπάρτη 27/11/2024

Η Προϊσταμένη

Τμ. Πληροφορικής, Επικοινωνιών &
Διαφάνειας



Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

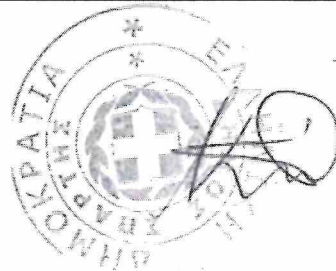
A/A	Είδος	Μ.Μ	Ποσ.
1	Προμήθεια Συστήματος	Τεμ	1
2	Συντήρηση και Αναβάθμιση Συστήματος Λογισμικού	Υπηρ	1
3	Φιλοξενία συστήματος σε Υπολογιστικό Νέφος	Υπηρ	1
4	Ενσωμάτωση & Παροχή Άδειας Πρόσβασης Υποσυστήματος (web app) στην Ιστοσελίδα του Δήμου	Υπηρ	1
5	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	10
6	Απεριόριστες Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Υπηρ	1
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ			12.000,00 €
ΦΠΑ 24%			2.880,00 €
ΣΥΝΟΛΟ			14.880,00 €

A/A	Είδος	Μ.Μ	Ποσ.
1	Παροχή υπηρεσίας απεριόριστης εξατομικευμένης εποπτείας, διαχείρισης, αξιολόγησης, και διασφάλισης της αποδοτικότητας των χειριστών και αποτελεσματικής εφαρμογής της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος στον Δήμο.	Υπηρ	1
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ			18.000,00 €
ΦΠΑ 24%			4.320,00 €
ΣΥΝΟΛΟ			22.320,00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			37.200,00 €

Σπάρτη 27/11/2024

Η Συντάξασα

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Σπάρτη 27/11/2024
Η Προϊσταμένη Τμ.
Πληροφορικής, Επικοινωνιών &
Διαφάνειας

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Συνδρομή σε πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από οκτώ (8) διακριτά υποσυστήματα στο υπολογιστικό σύννεφο (cloud):

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 1: Native εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobileapps).

Για λειτουργικά συστήματα Apple iOS (έκδοση 16.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 10.0 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 pushnotification 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 καταχώριση 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 κλπ.) 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 οποιοδήποτε 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.

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.

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

ΙΑ) 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 ισότοπο.

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

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

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

ΙΕ) Δυνατότητα προβολής ιστορικού κάθε αιτήματος (log)

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 3: Καταχώριση 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 και την παρακολούθηση της ιστορικότητας των αιτημάτων και της αντίστοιχης επικοινωνίας ξεχωριστά για κάθε δημότη.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 5: Εφαρμογή Επικοινωνίας

Κεντρικό διαχειριστικό σύστημα που θα περιλαμβάνει ειδικό κειμενογράφο και θα παρέχει σε πιστοποιημένους χρήστες τη δυνατότητα επικοινωνίας με τα ακόλουθα μέσα:

1. Μήνυμα εφαρμογής/push notification
2. SMS
3. email

Με γνώμονα την ποιοτική αναβάθμιση της επικοινωνία του Δήμου με τους Δημότες μας για θέματα που άπτονται των υπηρεσιών από Δημοτικές εκδηλώσεις μέχρι πληροφορίες σχετικά με την πολιτική προστασία κ.α. για τα οποία οφείλει ο Δήμος να παρέχει άμεση ενημέρωση το

Η παραπάνω διαδικασία θα παρέχετε στα πλαίσια μιας ενεργής σύμβασης και θα αναφέρονται ρητά επιπρόσθετα κόστη ανάλογα με τις ανάγκες μας

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 6: Διαβουλεύσεων – Δημοσκοπήσεων μέσω κινητών συσκευών

Στα πλαίσια της απευθείας διάδρασης Δήμου – Δημότη θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές της πλατφόρμας την δυνατότητα δημιουργίας σύντομων δημοσκοπήσεων και διενέργειας τους μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με παράλληλη καταγραφή των αποτελεσμάτων σε ζωντανό χρόνο από το ίδιο το διαχειριστικό και εν συνεχεία ο Δημότης – χρήστης της εφαρμογής να μπορεί εύκολα και γρήγορα να αποστείλει την απάντηση του μέσω ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 7: Ημερολόγιο εκδηλώσεων – δράσεων Δήμου

Στη προσπάθεια του Δήμου να προσφέρει στον Δημότη μια όσο το δυνατόν πιο εύχρηστη και ενημερωτική εφαρμογή στο κινητό του τηλέφωνο θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μέσω υποσυστήματος του κεντρικού διαχειριστικού την εισαγωγή εκδηλώσεων σε ειδική ατζέντα με ημερομηνία έναρξης και λήξης οπού θα μπορεί ο διαχειριστής να επισυνάψει φωτογραφία, στοιχεία επικοινωνίας υπερσυνδέσμους (links) αν είναι διαθέσιμα

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 8: Εφαρμογή καταχώρισης αιτημάτων από την ιστοσελίδα του Δήμου

Μέσα από την υφιστάμενη ιστοσελίδα του Δήμου να παρέχεται η δυνατότητα στο Δημότη του συνόλου των προαναφερόμενων χαρακτηριστικών (καταχώριση αιτήματος, πρόσβαση στον ειδικό χάρτη του Δήμου, ημερολόγιο, συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις) είτε πραγματοποιώντας τις απαραίτητες διαδικασίες εγγραφής είτε με την χρήση των κωδικών πρόσβασης που απέκτησε μέσω της εφαρμογής που εγκατέστησε στο κινητό του τηλέφωνο. Για διασύνδεση της ιστοσελίδας με την εφαρμογή του προμηθευτή θα υπάρχει η συνεργασία του διαχειριστή της ιστοσελίδας με τον προμηθευτή μέσω του Δήμου.

Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που οφείλουν να 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 ελληνοποιημένου 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.
- Δυνατότητα για αναλυτική παρουσίαση του συνόλου του πληροφοριακού συστήματος στην οποία θα πρέπει να γίνει ανά λειτουργική ενότητα, με χρήση πρακτικών παραδειγμάτων. Ο ανάδοχος θα πρέπει να δείξει πως εκτελεί η κάθε εφαρμογή τις εργασίες που θα του ζητηθεί προκειμένου να αξιολογηθεί με τον καλύτερο τρόπο ο βαθμός ανταπόκρισης των δυνατοτήτων του στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Η επίδειξη θα πρέπει να γίνει ανά ημέρα για κάθε ενδιαφερόμενο ανάδοχο και στο χρονικό διάστημα που θα του υποδείξει η επιτροπή εντός πέντε ημερολογιακών ημερών από την καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφορών με πρακτικά παραδείγματα σε Η/Υ του Δήμου με πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και η native εφαρμογή έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps) να είναι διαθέσιμη στις πλατφόρμες τύπου ψηφιακής διανομής app store & play store.

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.
- Να 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.
- Να ελέγχει καλύτερα την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του.
- Να 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 (1) μήνα από την ανάρτηση του συμφωνητικού στο ΚΗΜΔΗΣ.

Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό που θα υποδείξει ο Δήμος Σπάρτης 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.

Παροχή υπηρεσίας απεριόριστης εξατομικευμένης εποπτείας & διαχείρισης, αξιολόγησης, και διασφάλισης της αποδοτικότητας των χειριστών και αποτελεσματικής εφαρμογής της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος.

Ο Ανάδοχος θα παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες εποπτείας, διαχείρισης, αξιολόγησης και διασφάλισης της αποδοτικότητας των χειριστών και της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος από την ανάρτηση του συμφωνητικού στο ΚΗΜΔΗΣ και για ένα (1) έτος, καθόλη τη διάρκεια του έτους, για τις παρακάτω εργασίες των υπηρεσιών:

- Καθημερινή (επιτόπια) εποπτεία της λειτουργίας του ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας, καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Σπάρτης - Δημότη μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων.
- Εντοπισμό τυχόν σφαλμάτων και επικοινωνία με τον Ανάδοχο για άμεση αποκατάσταση.
- Καθημερινή (επιτόπια) εποπτεία των στατιστικών δεδομένων και μετρικών με στόχο την επικοινωνία προς το Δήμο Σπάρτης σημαντικών ευρημάτων που χρήζουν της παρέμβασης του Δήμου (π.χ. μη επαρκής ανταπόκριση από συγκεκριμένες υπηρεσίες σε αιτήματα δημοτών, ελλιπή καταχώριση αιτημάτων καθημερινότητας στο σύστημα, μη έγκαιρη ενημέρωση χρηστών της πλατφόρμας για νέα και δρώμενα του Δήμου κ.α.).
- Επικοινωνία με χρήστες και διαχειριστές του συστήματος σε περίπτωση προβλημάτων ή παροχής υποστήριξης.
- Επανεκπαίδευση χρηστών του Δήμου στην χρήση και λειτουργία του συστήματος και υποσυστημάτων, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Τεχνική Υποστήριξη στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει δωρεάν τεχνική υποστήριξη από την ανάρτηση του συμφωνητικού στο ΚΗΜΔΗΣ και για ένα (1) έτος χωρίς επιπλέον κόστος.

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.

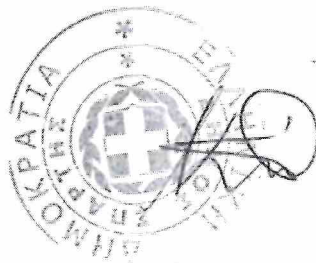
Δράσεις Δημοσιότητας

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

Σπάρτη 27/11/2024

Η Συντάξασα

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Σπάρτη 27/11/2024
Η Προϊσταμένη
Τμ. Πληροφορικής, Επικοινωνιών
& Διαφάνειας

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

Σ Υ Γ Γ Ρ Α Φ Η Υ Π Ο Χ Ρ Ε Ω Σ Ε Ω Ν

Άρθρο 1

Αντικείμενο Υπηρεσίας

Η συγγραφή αυτή αφορά την υπηρεσία με τίτλο: «Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών όπως αυτή αναλύεται παραπάνω.

Άρθρο 2

Ισχύουσες διατάξεις

- Ο Ν.3852/10 (ΦΕΚ 87/07.06.2010 τεύχος Α')
- Ο Ν.4412/16 (ΦΕΚ 147/08.08.2016 τεύχος Α'),
- Ο Ν.4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α/9-3-2021 τεύχος Α'),

όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σήμερα.

Άρθρο 3

Τρόπος εκτέλεσης

Η εκτέλεση της υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί με το σύστημα της απευθείας ανάθεσης σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 4

Έκπτωση του αναδόχου

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος, δεν συμμορφώνεται προς τις κάθε είδους υποχρεώσεις του μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος.

Άρθρο 5

Τίμημα και τρόπος πληρωμής

Το συνολικό τίμημα που αναγράφεται στη σύμβαση, θα καταβληθεί με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις, του πρωτοκόλλου παραλαβής καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις υπηρεσίες του Δήμου, που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Άρθρο 6

Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλες τις νόμιμες κρατήσεις.

Υπηρεσία συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών

Άρθρο 7
Παραλαβή

Η παραλαβή του παραδοτέου θα γίνει σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 219, παρ. 1β του Ν. 4412/2016 (όπως ισχύει σήμερα). Εάν κατά την παραλαβή από την αρμόδια Υπηρεσία, διαπιστωθεί απόκλιση εις τα οριζόμενα, μπορεί να αιτηθεί στον ανάδοχο συμμόρφωση με τα οριζόμενα.

Εφόσον ο ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με τις ως άνω προτάσεις, εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Δήμος δικαιούται να προβεί στην τακτοποίηση αυτών, σε βάρος και για λογαριασμό του αναδόχου και κατά τον προσφορότερο με τις ανάγκες και τα συμφέροντα αυτού τρόπο.

Άρθρο 8
Γενικές Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει το απαιτούμενο προσωπικό, υλικά και οποιαδήποτε άλλα μέσα για την προσήκουσα εκτέλεση του έργου. Ο Ανάδοχος βαρύνεται με όλες τις απαιτούμενες γενικές και ειδικές δαπάνες για την ολοκλήρωση της σύμβασης, ενδεικτικά δε με τις δαπάνες των μισθών και ημερομισθίων του προσωπικού του, των εργοδοτικών επιβαρύνσεων, φόρους, τέλη, δασμούς, ασφάλιστρα, ασφαλιστικές κρατήσεις ή επιβαρύνσεις, έξοδα μετακίνησης, και γενικά κάθε είδους απρόβλεπτη δαπάνη και όλες τις νόμιμες επιβαρύνσεις και κρατήσεις υπέρ του Δημοσίου ή τρίτου, που ισχύουν κατά τον χρόνο υπογραφής του Συμφωνητικού.

Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση για την τήρηση των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας.

Άρθρο 9
Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ο ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης. Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια, εφαρμοστέο δε Δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

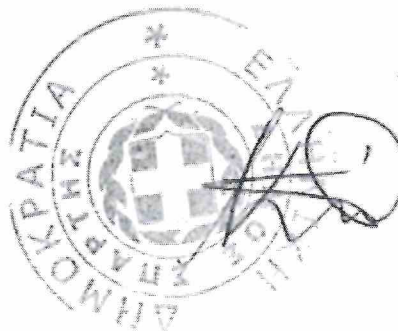
Άρθρο 10
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση θα έχει **διάρκεια για ένα (1) χρόνο από την υπογραφή της.**

Σπάρτη 27/11/2024

Η Συντάξασα

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής



ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Σπάρτη 27/11/2024
Η Προϊσταμένη Τμ.
Πληροφορικής, Επικοινωνιών
& Διαφάνειας

Σανιδά Αικατερίνη
ΠΕ Πληροφορικής