



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΝΥΣΟΥ**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Ταχ. Δ/ση: Λ. Μαραθώνος 29
& Αθανασίου Διάκου, 14565
Πληρ.: Βορριά Μαρία
Τηλέφωνο: 2132030636
FAX: 2132030630

Άγιος Στέφανος, 27/06/2016

ΘΕΜΑ : Πρόσκληση για την προμήθεια Λογισμικού Καταχώρησης και Διαχείρισης Αιτημάτων Δημοτών

Ο Δήμος Διονύσου, σύμφωνα με τις αριθ. **163/2016** και **172/2016** Αποφάσεις Οικονομικής Επιτροπής, πρόκειται να προβεί στην προμήθεια Λογισμικού Καταχώρησης και Διαχείρισης Αιτημάτων Δημοτών προϋπολογισμού **12,195,12€ ΜΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΦΠΑ**

Για το λόγο αυτό προσκαλούνται οι ενδιαφερόμενοι να καταθέσουν στο πρωτόκολλο του Δήμου Διονύσου σε σφραγισμένο φάκελο την οικονομική προσφορά τους για την ανωτέρω προμήθεια.

Η προσφορά θα πρέπει να κατατεθεί μέχρι και την Παρασκευή 01/7/2016, (μεταξύ 8:00πμ με 15:00μμ).

Η Αντιδήμαρχος

Στέλλα-Σοφία Μαγγίνα

Συν. :Οι τεχνικές προδιαγραφές του τμήματος Προγραμματισμού



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΝΥΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Πληροφορίες: κ. Αθ. Παρνασσάς
Τηλ. 2132030606, email: tp@dionysos.gr

Αγ. Στέφανος, 17/05/2016

ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η προμήθεια, ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία ενός ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων των Δημοτών μέσω του οποίου οι πολίτες θα μπορούν να καταχωρούν τα αιτήματά τους τηλεφωνικά, προσωπικά στις αρμόδιες υπηρεσίες, μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου και προσωπικού υπολογιστή και θα μπορούν να ενημερώνονται για την πρόοδό τους.

Το σύστημά αυτό θα πρέπει να συγκεντρώνει τα αιτήματα σε μια δεξαμενή, όπου θα μπορούν οι υπηρεσίες του Δήμου να τα επεξεργάζονται, δηλαδή να τα αναθέτουν προς διεκπεραίωση στις αρμόδιες υπηρεσίες, να ενημερώνονται για την πρόοδό τους και να ειδοποιούνται για τυχόν καθυστερήσεις.

Οι υπηρεσίες στις οποίες θα χρεώνονται τα αιτήματα για διεκπεραίωση, θα πρέπει να μπορούν να ενημερώνονται ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος ή εγγράφως και να μπορούν να ανατροφοδοτούν το σύστημα σχετικά με την πρόοδο του αιτήματος ή τους λόγους καθυστέρησης της διεκπεραίωσής τους.

Επιπλέον, οι πολίτες θα πρέπει να ενημερώνονται για την πρόοδο του αιτήματός τους, αυτόματα μέσω του συστήματος, μέσω email και sms.

Τέλος, το σύστημα θα πρέπει να παράγει αναφορές που θα προκύπτουν από τα δεδομένα που διαθέτει καταχωρημένα.

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τρία υποσυστήματα:

A. Υποσύστημα υποβολής αιτημάτων Δημοτών

B. Υποσύστημα διαχείρισης συστήματος

Γ. Υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων

Τελικός στόχος του έργου είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας του Δήμου σε καθημερινά προβλήματα, προς όφελος της αποδοτικής τοπικής διακυβέρνησης και της εξυπηρέτησης των πολιτών. Συγκεκριμένα:

- Η συμμετοχή των πολιτών στην ενημέρωση του Δήμου για τυχόν θέματα μέσω των αιτημάτων.
- Η Υποβολή, Διαχείριση και Αντιμετώπιση αιτημάτων, Προβλημάτων και Υποδείξεων των πολιτών με γεωγραφική αναφορά.

- Η δημιουργία και παρουσίαση αναφορών και δεικτών μέτρησης της επίδοσης των Δημοτικών Υπηρεσιών σε ότι αφορά την αντιμετώπιση αιτημάτων των πολιτών και των Φορέων, στην αντιμετώπιση κρίσεων κλπ.

Αναλυτικά οι απαιτήσεις για το κάθε υποσύστημα είναι οι εξής:

A. ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ

Ο Δημότης θα πρέπει να μπορεί με μια απλή διαδικασία, με την ελάχιστη δυνατή εισαγωγή στοιχείων, να καταχωρήσει το αίτημά του.

Τα απαιτούμενα στοιχεία θα πρέπει να είναι το ονοματεπώνυμο, ένα τουλάχιστον στοιχείο επικοινωνίας (email ή σταθερό ή κινητό τηλέφωνο) και δεδομένα που απαιτούνται για την καταγραφή του αιτήματος. Για παράδειγμα για αλλαγή λαμπτήρα, η διεύθυνση στην οποία βρίσκεται.

Θα πρέπει να μπορεί να επιλέγει αν θέλει να ενημερωθεί για την πρόοδο και με ποιο τρόπο.

Θα πρέπει να υπάρχει προαιρετικά η δυνατότητα υποβολής σχολίων ή λεπτομερειών και η επισύναψη φωτογραφιών.

Επίσης, ο πολίτης θα πρέπει να μπορεί, εφ' όσον επιθυμεί, να δημιουργήσει λογαριασμό στο σύστημα, ώστε να παρακολουθεί το σύνολο των ενεργών αιτημάτων του, τις ειδοποιήσεις του, καθώς και το ιστορικό των αιτημάτων του.

Επιπλέον, ο πολίτης θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε ξεχωριστή ενότητα με νέα, ειδήσεις και πληροφορίες για την υπηρεσία, που θα επιλέγει ο Δήμος.

Για την αποφυγή υποβολής ψευδών μηνυμάτων, θα πρέπει να υπάρχει ειδικό κουμπί ελέγχου, πριν την υποβολή του αιτήματος (CAPTCHA Code, I am not a robot ή αντίστοιχο)

Ο πολίτης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του τους εξής τρόπους υποβολής αιτήματος:

Υποβολή μέσω ιστοσελίδας

Η ιστοσελίδα αυτή θα πρέπει να είναι σχεδιασμένη με βάση την τεχνική της βέλτιστης ανταπόκρισης/προσαρμογής (Responsive Web Design), ώστε να είναι εύχρηστη είτε η πρόσβαση σε αυτή γίνεται από προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή, είτε από ταμπλέτα (tablet) είτε από έξυπνο κινητό τηλέφωνο (smartphone).

Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή φυσικής παρουσίας στο Δήμο

Ο πολίτης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υποβάλει το αίτημά του τηλεφωνικά ή σε προκαθορισμένα σημεία του Δήμου, μέσω ειδικά εκπαιδευμένου προσωπικού, το οποίο θα χρησιμοποιεί το σύστημα.

Υποβολή μέσω ειδική εφαρμογής για έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones) ή ταμπλέτες (tablet)

Η εφαρμογή αυτή θα πρέπει να δίνει τις ίδιες δυνατότητες με την ιστοσελίδα και θα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τα λειτουργικά συστήματα Android (έκδοση 4.0 ή νεότερη) και iOS (έκδοση 7.1 ή νεότερη)

B. ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Μέσω του υποσυστήματος αυτού, θα πρέπει να μπορούν οι διαχειριστές να ελέγχουν το σύνολο των λειτουργιών και παραμέτρων του συστήματος.

1. Θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα του συστήματος
2. Θα πρέπει να μπορούν να τροποποιούν τα μενού, τις φόρμες εργασίας των χρηστών και θα πρέπει να διαχειρίζονται τον τρόπο απεικόνισης των πληροφοριών, των πεδίων, των κατηγοριών αιτημάτων
3. Θα πρέπει να προσθέτουν νέα και ειδήσεις

Για την ασφάλεια του συστήματος θα πρέπει να αναπτυχθούν λειτουργίες για την πιστοποίηση του κάθε χρήστη και την δημιουργία ρόλων χρηστών και την κατηγοριοποίηση των χρηστών ανάλογα με το επίπεδο πρόσβασης τους στο σύστημα. Μέσω του συστήματος, οι διαχειριστές θα μπορούν να επεξεργαστούν όλες τις ρυθμίσεις ασφαλείας σε κάθε επίπεδο πρόσβασης. Οι διαχειριστές θα μπορούν να έχουν πλήρη εικόνα όλων των χρηστών του συστήματος καθώς και των επιπέδων ασφαλείας ανά πάσα στιγμή.

Το σύστημα θα πρέπει είναι σε θέση να:

- Δημιουργεί νέους χρήστες και κωδικούς ασφαλείας
- Αποθηκεύει τα στοιχεία των χρηστών σε βάση δεδομένων με κρυπτογραφημένο τον κωδικό πρόσβασης.
- Διαχειρίζεται τους κωδικούς πρόσβασης (με δυνατότητα επαναφοράς κωδικού πρόσβασης, αλλαγής με ασφαλές τρόπο και δημιουργία νέου)

Γ. ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Αυτό το υποσύστημα θα πρέπει να δίνει πρόσβαση στις υπηρεσίες και στη Διοίκηση του Δήμου, σε μέρη του συστήματος, με βάση δικαιώματα τα οποία θα πρέπει να εκχωρούνται από τους διαχειριστές.

Ανάλογα με την κατηγορία του χρήστη, θα πρέπει να έχει πρόσβαση στα κάτωθι επιμέρους υποσυστήματα:

- Καταχώρηση, επεξεργασία, χρέωση κι εκτύπωση αιτημάτων
- Κατηγοριοποιημένη προβολή αιτημάτων (συνολικά και ανά κατηγορία αιτήματος, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ανά υπηρεσίας χρέωσης, ανά κατάσταση κλπ)
- Κατηγοριοποιημένη προβολή εντολών εργασίας (συνολικά και ανά κατηγορία αιτήματος, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ανά υπηρεσία χρέωσης, ανά κατάσταση κλπ)
- Προβολή καρτέλας δημοτών που ζήτησαν τηλεφωνική ενημέρωση
- Προβολή αναφορών (συνολικά, για ολοκληρωμένα αιτήματα ή μη, επιλεγμένου τρόπου επικοινωνίας, επιλεγμένου τρόπου εισαγωγής στο σύστημα κλπ)
- Προβολή γραφημάτων (ενεργών τμημάτων ανά τμήμα χρέωσης, ανά γεωγραφική ενότητα, ανά κατάσταση, ανά τομέα)

Δ. ΓΕΝΙΚΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η φιλοξενία του συστήματος θα πρέπει να γίνει σε υποδομές του αναδόχου.

Ο ανάδοχος θα δεσμεύεται να φιλοξενήσει την εφαρμογή, σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων (data center) χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.

Το χρονικό διάστημα φιλοξενίας από τον ανάδοχο θα είναι **τρία έτη** από την ημερομηνία παράδοσης της εφαρμογής. Σε αυτό το χρονικό διάστημα ο ανάδοχος θα υποχρεούται να κάνει μετάπτωση(migration) της εφαρμογής στο Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων που θα του υποδειχθεί από τον Δήμο.

Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν θα επιλεγούν από τον ίδιο και θα πρέπει να είναι τέτοιες ώστε να διασφαλίζουν:

1. Την ασφάλεια των δεδομένων
2. Την ευχρηστία, την ταχεία απόκριση και την σταθερότητα του συστήματος
3. Την αναβαθμισιμότητα του συστήματος, ώστε να παραμείνει σύγχρονο κι ασφαλές στο μέλλον

Επίσης το έργο περιλαμβάνει την προμήθεια υπηρεσιών που αφορούν:

- στην ανάλυση της δομής του Δήμου και την προσαρμογή του συστήματος στις ιδιαίτερες ανάγκες του,
- στην Ανάπτυξη, στον Έλεγχο και στην Ολοκλήρωση Εφαρμογών και Υποσυστημάτων του συστήματος,
- στην εκπαίδευση των χρηστών του Δήμου,
- στην Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος.

Όλα τα κόστη, φιλοξενίας, προμήθειας λογισμικού, εγκατάστασης και παραμετροποίησης συστήματος, πιλοτικής λειτουργία του συστήματος, συντήρησης, προμήθειας αδειών χρήσης, εκπαίδευση κλπ βαρύνουν τον ανάδοχο.

Τα παραδοτέα του έργου περιλαμβάνουν:

- Περιβάλλον Εφαρμογής
- Παραληφθέν ποσοτικά και ποιοτικά λογισμικό
- Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης
- Αποτελέσματα Δοκιμών Ελέγχου Εγκατάστασης
- Τεύχος καταγραφής αποτίμησης φάσης πιλοτικής λειτουργίας
- Άδειες Χρήσης Λογισμικού
- Εκπαίδευση

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο χρόνος υλοποίησης του έργου εκτιμάται σε **δύο (2) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ανάθεσης

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται ως 15.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Ο εξοπλισμός (υλικό και λογισμικό) και οι υπηρεσίες που θα απαιτηθούν αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΔΑΠΑΝΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)
1	Προμήθεια λογισμικού για τη διαχείριση αιτημάτων, Άδειες Χρήσης Λογισμικού	1	7.317,07
2	Εγκατάσταση, παραμετροποίηση συστήματος, Πιλοτική Λειτουργία παρεχόμενων υπηρεσιών	1	813,01
3	Εκπαίδευση χειριστών	1	406,50
4	Φιλοξενία στις υποδομές του αναδόχου – Συντήρηση για τρία (3) έτη	1	3,658,54
	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.		12,195,12
	Φ.Π.Α. 23%		2,804,88
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ Φ.Π.Α.		15.000,00

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο Συντάξας

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Προγραμματισμού,
Οργάνωσης και Διαφάνειας

Αθανάσιος Παρνασσάς
ΠΕ11 Πληροφορικής

Βασιλική Σαμαρά
Αρχιτέκτων Μηχ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης
Πληροφορικής και Διαφάνειας

Προμήθεια Λογισμικού Καταχώρησης και
Διαχείρισης Αιτημάτων Δημοτών

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

A/ A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΔΑΠΑΝΗ (€)
1	Προμήθεια λογισμικού για τη διαχείριση αιτημάτων, Άδειες Χρήσης Λογισμικού	1	
2	Εγκατάσταση, παραμετροποίηση συστήματος, Πιλοτική Λειτουργία παρεχόμενων υπηρεσιών	1	
3	Εκπαίδευση χειριστών	1	
4	Φιλοξενία στις υποδομές του αναδόχου – Συντήρηση για τρία (3) έτη	1	
	ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.		
	Φ.Π.Α. 23%		
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ Φ.Π.Α.		

Ο Προσφέρων