



ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ
MUNICIPALITY OF LARISSA

ΙΩΝΟΣ ΔΡΑΓΟΥΜΗ 1

Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΧΡΗΣΗ 2019

Λάρισα 17/04/2019

Αρ. ΑΠΟΦΑΣΗΣ 2040

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: «Ανάθεση παροχής υπηρεσιών συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Λαρισαίων- Δημότη

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ

Έχοντας λάβει 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 των άρθρων 116, 118, 120 του Ν.4412/2016
4. Τις διατάξεις των παρ.1 και 2, άρθρου 203 του Ν 4555/2018
5. Την Απόφαση 41 Δ.Σ “Συγκρότησης Επιτροπών Παρακολούθησης & Παραλαβής Προμηθειών και Γενικών Υπηρεσιών σύμφωνα με τον Ν.4412/2016” και ειδικότερα την επιτροπή της Δ/σης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού.
6. Την ανάγκη του Δήμου για την ανωτέρω υπηρεσία.
7. Τις εξασφαλισμένες πιστώσεις του προϋπολογισμού τρέχοντος έτους του Δήμου στο ΚΑ :00.6451.00001 (ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΣΕ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ & ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ) ποσού 10.040,00€ (με Φ.Π.Α.24%)
8. α) Την υπ’ αριθ. 1986/2019 Απόφαση ανάληψη υποχρέωσης του Δημάρχου (ΑΔΑ:ΩΕ30ΩΛΞ-Λ46) για την κάλυψη των εξόδων της ανωτέρω υπηρεσίας 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 1α του άρθρου 4 του ΠΔ 80/2016 και τη δέσμευση στο οικείο Μητρώο Δεσμεύσεων της αντίστοιχης πίστωσης με α/α 892/2019
9. Την υπ’ αριθ. 17937/2019 Πρόσκληση ενδιαφέροντος του Δήμου μας
10. Την προσφορά που υποβλήθηκε από την εταιρεία “**NOVOVILLE LIMITED GREEK BRANCH-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**” που αφορά την παροχή υπηρεσιών συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Λαρισαίων- Δημότη

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

1. Εγκρίνουμε την επισυναπτόμενη Τεχνική Περιγραφή
2. Την απευθείας ανάθεση για την παροχή υπηρεσιών συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Λαρισαίων- Δημότη στην εταιρεία “**NOVOVILLE LIMITED GREEK BRANCH- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**” με στοιχεία επικοινωνίας, ταχ. δ/ση : ΑΝΤΗΝΟΡΟΣ 29 ΑΘΗΝΑ με ΑΦΜ 997997863 ΔΟΥ ΦΑΕ ΒΟΛΟΥ, με νόμιμο εκπρόσωπο τον ΦΩΤΙΟ ΤΑΛΑΝΤΖΗ

- Η ανάθεση αφορά την παροχή υπηρεσιών συνδρομής στο ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών και για την καλύτερη επικοινωνία και διάδρασης με τις Δημοτικές Υπηρεσίες.
- Η συνολική αξία της ανάθεσης είναι 9.920,00€ με Φ.Π.Α.
- Η παρούσα ανάθεση ισχύει μέχρι 31/12/2019

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ

ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΚΑΛΟΓΙΑΝΝΗΣ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ – ΔΗΜΟΤΗ

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη καθώς και η καλύτερη επικοινωνία και διάδραση με τις Δημοτικές Υπηρεσίες αποτελεί διαρκές ζητούμενο για το Δήμο Λαρισαίων. Η χρήση έξυπνων φορητών συσκευών (smartphones/tablets) από το σύνολο σχεδόν των πολιτών επιτρέπει νέους, πιο άμεσους, τρόπους επικοινωνίας των υπηρεσιών του Δήμου με τους πολίτες. Ο Δήμος Λαρισαίων μπορεί να αξιοποιήσει τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας ώστε οι πολίτες να συμμετέχουν στον εντοπισμό και την επίλυση ζητημάτων της καθημερινότητας της πόλης. Ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα επικοινωνίας Δήμου – Δημοτών και καταγραφής των αιτημάτων τους θα αποτελέσει τόσο το μέσο για την ευαισθητοποίηση των Δημοτών για τα θέματα του Δημοσίου Χώρου όσο και το εργαλείο για την αποτελεσματική διαχείριση αυτών των αιτημάτων από το Δήμο.

Το προτεινόμενο διαδικτυακό πληροφοριακό σύστημα θα δίνει την δυνατότητα στους Δημότες να αναφέρουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων, tablets ή προσωπικών υπολογιστών και με χρήση του διαδικτύου, προβλήματα και ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους. Επίσης θα δώσει στις υπηρεσίες του Δήμου ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών για την επίλυση των ζητημάτων αυτών. Ένα άλλο χαρακτηριστικό του συστήματος θα είναι η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης των Δημοτών για σημαντικά νέα και ανακοινώσεις αλλά και η καταγραφή της άποψης τους για σημαντικά θέματα του Δήμου. Το ζητούμενο σύστημα θα αποτελέσει για το Δήμο ένα σημαντικό εργαλείο μιας σύγχρονης, συμμετοχικής και ανοιχτής διακυβέρνησης.

Η ζητούμενη υπηρεσία είναι η συνδρομή σε πληροφοριακό σύστημα που θα αξιοποιεί το υπολογιστικό νέφος (cloud).

Περιγραφή διαδικτυακής εφαρμογής

Η εφαρμογή θα περιλαμβάνει τα επόμενα υποσυστήματα:

1. Native εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων

Οι εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps) θα διατίθενται σε εκδόσεις για λειτουργικά συστήματα Apple iOS (έκδοση 8.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 4.3 και άνω) και θα είναι διαθέσιμες για δωρεάν εγκατάσταση και χρήση από τους πολίτες.

Μέσω της εφαρμογής οι πολίτες θα δηλώνουν σε πραγματικό χρόνο ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους (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.
- Ε) 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.

2.Καταχώρηση αιτημάτων από προσωπικό υπολογιστή

Υποσύστημα της διαδικτυακής εφαρμογής θα μπορεί να ενσωματωθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου. Το υποσύστημα θα δίνει στον πολίτη τη δυνατότητα εγγραφής και χρήσης της εφαρμογής από προσωπικό υπολογιστή με τη χρήση οποιασδήποτε σύγχρονης έκδοσης των φυλλομετρητών Mozilla Firefox, Google Chrome και Internet Explorer και χωρίς να απαιτεί την εγκατάσταση πρόσθετης εφαρμογής.

3. Καταχώρηση αιτημάτων από τις υπηρεσίες του Δήμου

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).

4. Διαδικτυακό 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:

Α) Προβολή των αιτημάτων σε λίστα.

Β) 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 του 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 Ερωτήσεων 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 σχολίων σε κάθε αναφορά/αίτημα.

Π) Δυνατότητα προβολής ιστορικού κάθε αιτήματος (log).

5. 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 οφείλουν να διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

1. Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
2. Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).
3. Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
4. Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων.
5. Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
6. Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
7. Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
8. Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
9. Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
10. Πλήρως ελληνοποιημένο user interface και υποστήριξη και αγγλικής γλώσσας.
11. Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου.
12. Φιλοξενία (hosting) του συστήματος σε εγκατάσταση ευθύνης του αναδόχου χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.
13. Συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

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 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 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. 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.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1.	Παροχή Υπηρεσίας συνδρομής και χρήσης	ΕΤΟΣ	1
2.	Συντήρηση και αναβάθμιση συστήματος λογισμικού	ΕΤΟΣ	1
3.	Φιλοξενία συστήματος	ΕΤΟΣ	1
4.	Ενσωμάτωση υποσυστήματος στην ιστοσελίδα του Δήμου	ΕΤΟΣ	1
5.	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος και υποσυστημάτων	ΩΡΕΣ	6
6.	Επιτόπια παρουσία	ΗΜΕΡΑ	1
7	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	ΤΕΜ	2
8	Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΚΛΗΣΕΙΣ	ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΕΣ
9	Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	ΤΕΜ.	ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΕΣ

