



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
& ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΑΡΜΟΔΙΟΣ: Ε. ΧΟΝΔΡΟΚΟΥΚΗΣ
Τηλ: 213 20 22 402
FAX: 213 20 22 410

Πειραιάς 04/08/2015

Κ.Α. 10.7134.03 «Προμήθεια λογισμικού,
για καταγραφή αιτημάτων πολιτών μέσω
κινητής τηλεφωνίας»
ΠΟΣΟ : 8.130,18 € άνευ ΦΠΑ

ΘΕΜΑ: «Προμήθεια λογισμικού για καταγραφή αιτημάτων πολιτών μέσω κινητής
τηλεφωνίας του Δήμου Πειραιά»

Α. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο (Αντικείμενο Προμήθειας)

Σκοπός της παρούσας είναι η προμήθεια απαραίτητου λογισμικού για καταγραφή αιτημάτων πολιτών του Δήμου Πειραιά.

Το προτεινόμενο πληροφοριακό θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες και επισκέπτες του Δήμου Πειραιά 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.

Άρθρο 2^ο (Ισχύουσα διάταξη)

Η παρούσα προμήθεια θα γίνει βάσει των διατάξεων

1. 11389/23-3-93 απόφασης Υπουργείου Εσωτερικών όπου ορίστηκε ο ενιαίος κανονισμός προμηθειών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Π.Ο.Τ.Α.).
2. Ν. 3463/8-6-2006 "Κύρωση του Κώδικα Δήμου & Κοινοτήτων"
3. Ν. 4281/2014 αρ. 157
4. Ν. 3852/2010
5. Ν.2362/95 αρ.83 & Υ.Α 35130/739/2010 ΦΕΚ 1291Β/2010

Άρθρο 3^ο (Τρόπος εκτέλεσης της προμήθειας)

Συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Η Γενική Συγγραφή Υποχρεώσεων
2. Οι τεχνικές προδιαγραφές των ειδών
3. Ο Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

Άρθρο 4° (Σύμβαση)

Ο προμηθευτής μετά την ανακοίνωση της παραγγελίας και αποδοχής της από αυτόν σύμφωνα με τον Νόμο, υποχρεούται να προσέλθει σε ορισμένο τόπο και χρόνο όχι μικρότερο των πέντε (5) ημερών ούτε μεγαλύτερο των δέκα (10), για να υπογράψει την σχετική σύμβαση και να καταθέσει την εγγύηση για την καλή εκτέλεση αυτής. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καθορίζεται σε 5% επί της συμβατικής αξίας της προμήθειας, παρέχεται δε με εγγυητική επιστολή.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται στον ή προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή.

Άρθρο 5° (Χρόνος παράδοσης και εγκατάστασης)

Ο χρόνος παράδοσης του υλικού να μην υπερβαίνει τους έξι μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

Για την εκτέλεση της προμήθειας ο ανάδοχος υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία η οποία θα του υποδείξει τις λεπτομέρειες για την παράδοση των στοιχείων της προμήθειας.

Άρθρο 6° (Ποινικές ρήτρες-Έκπτωση προμηθευτών)

Εφόσον υπάρξει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης του λογισμικού μπορεί να επιβληθεί σε βάρος των προμηθευτών ποινική ρήτρα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 7° (Πλημμελής κατασκευή)

Εάν η λειτουργία του λογισμικού δεν είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, και των τεχνικών προδιαγραφών ή εμφανίζουν ελαττώματα ή ελλείψεις οι προμηθευτές υποχρεούνται να αποκαταστήσουν ή βελτιώσουν αυτές, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 8° (Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις)

Οι προμηθευτές υπόκεινται σε όλους τους βάσει των κειμένων διατάξεων φόρους, τέλη και κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της υπογραφής της σύμβασης πλην του ΦΠΑ που βαρύνει τον Δήμο.

Άρθρο 9° (Παραλαβή)

Τα προϊόντα θεωρούνται παραδοτέα και έχει ολοκληρωθεί η προμήθεια όταν έχει διαπιστωθεί σωστή λειτουργία των προϊόντων. Η παραλαβή των ειδών θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή ύστερα από μακροσκοπικό έλεγχο μέσα σε χρόνο (15) δέκα πέντε ημερών από την παράδοση των ειδών.

Εάν κατά την παράδοση και δοκιμή για την σωστή λειτουργία του υλικού και του λογισμικού διαπιστωθούν ελλείψεις θα αναφερθούν με έκθεση στους προμηθευτές οι οποίοι υποχρεούνται να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των δυσλειτουργιών. Μετά από την ενέργεια αυτή διενεργείται, βάσει κειμένων διατάξεων η οριστική παραλαβή.

Άρθρο 10° (Τρόπος πληρωμής)

Ολόκληρη η συμβατική αξία των ειδών θα πληρωθεί στον προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή των ειδών, με την έκδοση Χ.Ε πληρωμής που θα συνοδεύεται από τα νόμιμα δικαιολογητικά

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
& ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΑΡΜΟΔΙΟΣ: Ε. ΧΟΝΔΡΟΚΟΥΚΗΣ
Τηλ: 213 20 22 402
FAX: 213 20 22 410

Πειραιάς 04/08/2015

Κ.Α. 10.7134.03 «Προμήθεια λογισμικού,
για καταγραφή αιτημάτων πολιτών μέσω
κινητής τηλεφωνίας»
ΠΟΣΟ : 8.130,18 € άνευ ΦΠΑ

Β. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Το προτεινόμενο πληροφοριακό θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες και επισκέπτες του Δήμου Πειραιά 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 στον Δήμο.

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)

Α/Α	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ
1	Δυνατότητα απόκτηση μοναδικού αριθμού αναφοράς	ΝΑΙ
2	Δυνατότητα λήψης χωρογεωγραφικού στίγματος στο χάρτη με χρήση ενσωματωμένου GPS	ΝΑΙ
3	Δυνατότητα εισαγωγή περιγραφικού κειμένου	ΝΑΙ
4	Δυνατότητα επιλογή τύπου ζητήματος/προβλήματος από πρότυπη, δυναμική λίστα	ΝΑΙ
5	Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας	ΝΑΙ

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/A	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ
1	Προβολή των αιτημάτων σε λίστα	ΝΑΙ
2	Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης αναφορών με βάση την τοποθεσία, τον χρόνο, τον δημιουργό, τον τύπο αιτήματος κ.α	ΝΑΙ
3	Επεξεργασία των αιτημάτων και δυνατότητα ανάθεσης στο αρμόδιο τμήμα/υπάλληλο του Δήμο	ΝΑΙ
4	Σηματοδότηση με ειδική χρωματική σήμανση για το στάδιο επίλυσης της αναφοράς	ΝΑΙ
5	Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τα συχνότερα προβλήματα, τα τμήματα με τον μεγαλύτερο φόρτο, τον μέσο χρόνο απόκρισης/επίλυσης κ.α.	ΝΑΙ
6	Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες	ΝΑΙ
7	Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών	ΝΑΙ
8	Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης	ΝΑΙ
9	Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων προς τις εφαρμογές των πολιτών μέσω τους διαχειριστικού συστήματος	ΝΑΙ

Υποσύστημα 3: Καταχώρηση αιτημάτων που καταφτάνουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή μέσω άλλων τρόπων όπως email, fax κτλ. 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 κτλ).

B.II...Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

A/A	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ
1	Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων	ΝΑΙ
2	Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ)	ΝΑΙ
3	Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού	ΝΑΙ
4	Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων	ΝΑΙ
5	Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία	ΝΑΙ
6	Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop κτλ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου	ΝΑΙ
7	Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based	ΝΑΙ
8	Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS)	ΝΑΙ
9	Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης	ΝΑΙ
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	

B.III....Προσδοκώμενα οφέλη για το Δήμο

Με την προμήθεια και λειτουργική έναρξη του συστήματος ο Δήμος Πειραιά 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

B.IV..Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης 5 ωρών 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.

B.V....Τεχνική Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη για τουλάχιστον 4 έτη 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.

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
& ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΑΡΜΟΔΙΟΣ: Ε. ΧΟΝΔΡΟΚΟΥΚΗΣ
Τηλ: 213 20 22 402
FAX: 213 20 2 410

Πειραιάς 04/08/2015

Κ.Α. 10.7134.03 «Προμήθεια λογισμικού,
για καταγραφή αιτημάτων πολιτών μέσω
κινητής τηλεφωνίας»
ΠΟΣΟ : 8.130,18 € άνευ ΦΠΑ

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Το προτεινόμενο πληροφοριακό θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες και επισκέπτες του Δήμου Πειραιά 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.

Η προμήθεια αναλωσίμων υλικών σύμφωνα με τις Τεχνικές προδιαγραφές θα βαρύνει τους ΚΑ 10.7134.03 και του προϋπολογισμού Οικ. έτους 2015 & ανέρχεται στο ποσό των 8.130,18 € άνευ ΦΠΑ

Περιγραφή	Ποσότητα	Συν.αξία(χωρίς ΦΠΑ)	Συνολική αξία με ΦΠΑ)
	1	8.130,18€	10000

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΕΝΤ, ΔΗΜ. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛ.