



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



ψηφιακήΡηόδο
Όλα είναι δυνατά
Εθνικό Πρόγραμμα
Ψηφιακή Σχολεία

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Αναθέτουσα Αρχή: ΔΗΜΟΣ ΠΛΑΤΑΝΙΑ

Προϋπολογισμός: 61.500 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%)

Διάρκεια: 3 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Πρόχειρου Διαγωνισμού

Κριτήριο Ανάθεσης: Η οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία δημοσίευσης στον Ελληνικό Τύπο:

1) Νέοι Ορίζοντες, στις 15/4/2015

2) Χανιώτικα Νέα, στις 17/4/2015

Ημερομηνία δημοσίευσης στο ΦΕΚ: 17/4/2015

Ημερομηνία Διενέργειας Διαγωνισμού: 24/4/2015

Κωδικός ΟΠΣ: 485360



Πίνακας Περιεχομένων

1	Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου	3
1.1	Περιβάλλον Έργου – Αναθετούσα Αρχή.....	3
1.1.1	Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου	3
1.1.2	Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου).....	4
1.2	Αντικείμενο, στόχοι και παράγοντες επιτυχίας του Έργου.....	6
1.2.1	Αντικείμενο του Έργου.....	6
1.2.2	Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη.....	7
1.2.3	Στόχοι και Έκταση του Έργου.....	8
1.3	Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου.....	9
1.3.1	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	9
1.3.2	Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος	9
1.3.3	Απαιτήσεις Εγκατάστασης.....	11
1.3.4	Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου.....	12
	Γενικές Απαιτήσεις και Προδιαγραφές	13
1.4	Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενότητων	14
1.4.1	Λειτουργική Ενότητα «Διαχείριση Αιτημάτων».....	14
1.4.2	Λειτουργική Ενότητα «Φόρμες Λειτουργίας»	14
1.4.3	Λειτουργική Ενότητα «Υποσυστήματα εφαρμογής»	18
1.4.4	Λειτουργική Ενότητα «Βάση Δεδομένων»	19
1.4.5	Πολυκαναλική προσέγγιση	19
1.4.6	Διαλειτουργικότητα	20
1.4.7	Ανοιχτά δεδομένα – ανοιχτά πρότυπα	20
1.4.8	Απαιτήσεις Ασφάλειας.....	21
1.4.9	Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος.....	22
1.5	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	22
1.5.1	Χρονοδιάγραμμα Έργου.....	22
1.5.2	Φάσεις Υλοποίησης Έργου	23
1.6	Πίνακας Παραδοτέων	26
1.7	Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου.....	26
1.8	Υπηρεσίες Έργου	27
1.8.1	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης.....	27
1.8.2	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	27
1.8.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας.....	27
1.8.4	Δράση Δημοσιότητας.....	28
1.8.5	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» & Συντήρησης.....	28
1.9	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης.....	29
1.10	Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου	29

1 Μέρος Ά: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

Αντικείμενο του διαγωνισμού αποτελεί η ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης διαδικτυακής εφαρμογής, μέσω της οποίας θα καταγράφονται τα αιτήματα των Πολιτών και στην συνέχεια αυτά θα διαχειρίζονται με απλό τρόπο από το προσωπικό του δήμου. Πρόκειται για μια ηλεκτρονική εφαρμογή μέσω της οποίας ο Πολίτης θα μπορεί να μεταφέρει στις Υπηρεσίες του Δήμου, άμεσα και στοχευόμενα στο ανάλογο τμήμα, το αίτημά του, τυχόν προβλήματα, καταγγελίες κλπ.

Το σύστημα αποτελείται από τα ακόλουθα τρία υποσυστήματα.

- Το πρώτο είναι το Περιβάλλον Εργασίας από όπου οι χρήστες αλληλεπιδρούν με την υπηρεσία,
- το δεύτερο είναι ο Μηχανισμός της Αυτόματης Ειδοποίησης των χρηστών και του δημότη και
- το τρίτο είναι το υποσύστημα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος από τον δημότη.

Ο διαγωνισμός 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.

Οι υπηρεσίες θα υλοποιηθούν με βάση τις ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ όπως αυτές αναλύονται στο αντίστοιχο τεύχος του διαγωνισμού και με το κείμενο της σύμβασης που θα καταρτισθεί βάσει της προσφοράς του μειοδότη και την οικεία διακήρυξη (Μέρος Β και Γ).

Γίνονται δεκτές προσφορές σύμφωνα με τους όρους της παρούσας.

1.1 Περιβάλλον Έργου – Αναθετούσα Αρχή

1.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου

Ο μόνος εμπλεκόμενος φορέας είναι ο Δήμος ΠΛΑΤΑΝΙΑ, ο οποίος έχει και την συνολική ευθύνη για την άρτια λειτουργία του έργου.

1.1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα

Φορέας του έργου είναι ο Δήμος ΠΛΑΤΑΝΙΑ.

Το πεδίο εφαρμογής του έργου συγκροτείται από τις παρακάτω Διευθύνσεις:

- Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών , Κοινωνικής προστασίας Παιδείας και Πολιτισμού
- Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών
- Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών
- Δ/νση Περιβάλλοντος και Ανάπτυξης
- Δ/νση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού Οργάνωσης και Πληροφορικής
- Αυτοτελές Τμήμα Πολεοδομίας
- Υπηρεσίες Υπαγόμενες απευθείας στον Δήμαρχο
- Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες

Ο Δήμος Πλατανιά εποπτεύει τα παρακάτω Νομικά Πρόσωπα:

- Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου Δήμου Πλατανιά
- Κοινοφελής Επιχείρηση Δήμου Πλατανιά
- Δημοτικής Επιχείρηση Ύδρευσης Αποχέτευσης Βόρειου Άξονα
- Σχολική Επιτροπή Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Σχολική Επιτροπή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
- Δημοτική ξενοδοχειακή αναπτυξιακή επιχείρηση Κολυμβαρίου "Δίκτυνα"

Ο Δήμος Πλατανιά στελεχώνεται από 64 υπαλλήλους (μόνιμοι και αορίστου χρόνου).

1.1.1.2 Όργανα και Επιτροπές της αναθέτουσας αρχής

1.1.1.2.1 Ομάδα Διοίκησης και Συντονισμού του Έργου

Για την διοίκηση και τον συντονισμό του έργου θα οριστεί από τον Δήμο ο Υπεύθυνος του Έργου και ο Υπεύθυνος Ποιότητας του Έργου.

1.1.1.2.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης, θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου.

1.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)

Η νέα διαμόρφωση της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης (Ν.3852/2010 - Πρόγραμμα «Καλλικράτης»), έχει επιφέρει ριζική αλλαγή στη διοικητική διάρθρωση της χώρας, καθώς έχουν δημιουργηθεί λιγότεροι και μεγαλύτεροι Δήμοι.

Με τον ισχύοντα Νόμο 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87), οι Δήμοι της χώρας αποτελούν διοικητικές ενότητες τοπικής αυτοδιοίκησης με διευρυμένα γεωγραφικά όρια και αυξημένες αρμοδιότητες σε σχέση με τους Καποδιστριακούς Δήμους/Κοινότητες.

Οι νέοι Δήμοι του Προγράμματος Καλλικράτης έχουν να διαχειριστούν πιο σύνθετα χωρικά δεδομένα για να επιτύχουν, τουλάχιστον, σε επίπεδο χωρικού/αναπτυξιακού σχεδιασμού, την ομοιογένεια στο εσωτερικό τους.

Ένας σημαντικός τομέας αλληλεπίδρασης του Δήμου με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αφορά την παραλαβή και διεκπεραίωση διαφόρων αιτημάτων από τις Διευθύνσεις Διοικητικών, Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών. Οι αιτήσεις συνοδεύονται κατά την κατάθεσή τους από τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Εφ' όσον συμπληρώσουν την αίτηση και συλλέξουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, οι πολίτες, είναι υποχρεωμένοι να επισκεφθούν εκ νέου το Δήμο για να τα παραδώσουν. Για να ενημερωθούν για την κατάσταση διεκπεραίωσης του αιτήματός τους επικοινωνούν συνήθως τηλεφωνικά ή επισκέπτονται ξανά το Δήμο. Τέλος με την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσης του αιτήματός τους τις περισσότερες φορές δεν ενημερώνονται για την οποιαδήποτε εξέλιξη.

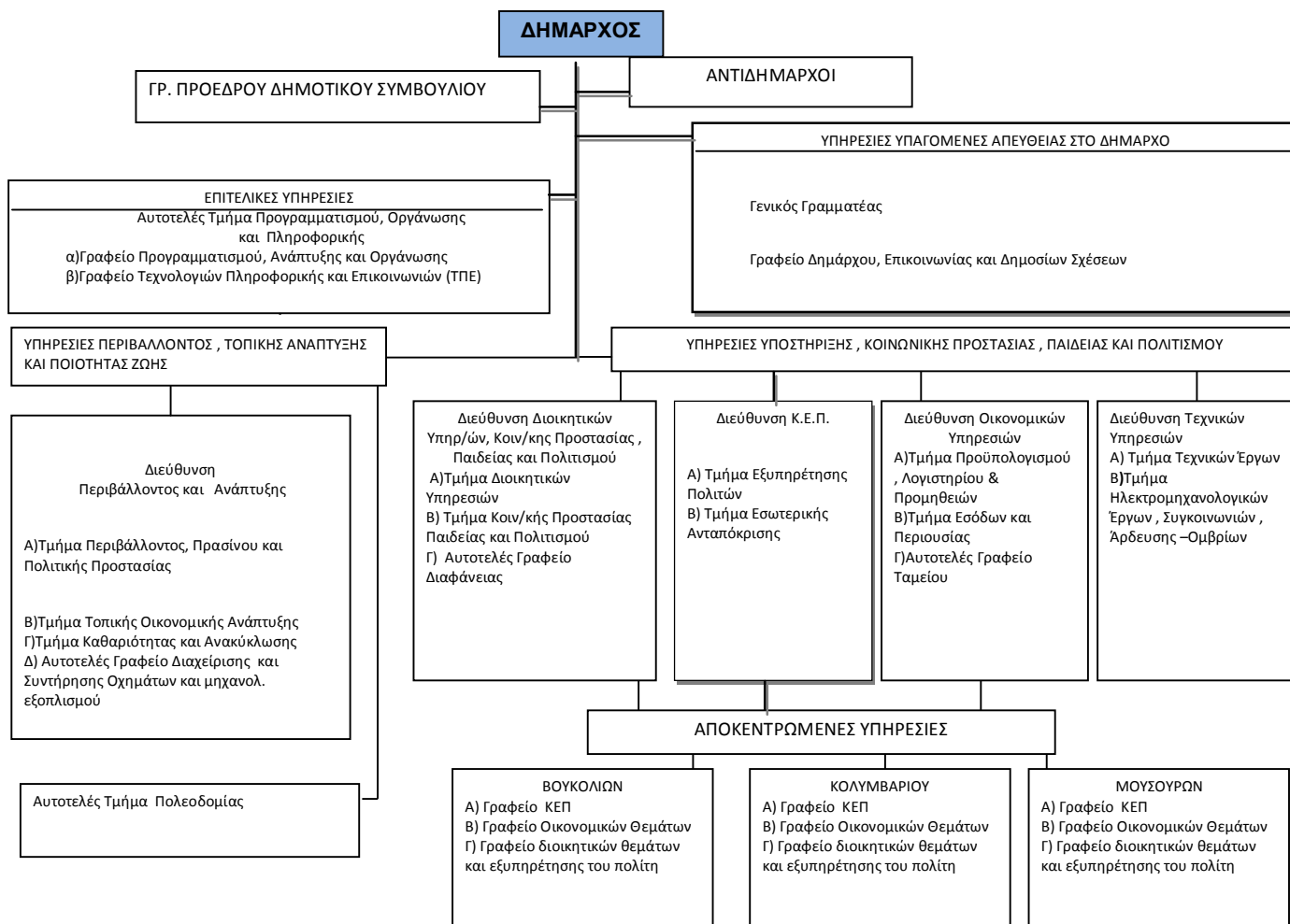
Τα στοιχεία που σχετίζονται με την διεκπεραίωση των αιτημάτων, τις περισσότερες φορές, βρίσκονται διάσπαρτα σε διαφορετικές διοικητικές ενότητες (διευθύνσεις, τμήματα, γραφεία), με ζητούμενο την συσχέτιση και ενοποιημένη διάθεσή τους και την επακόλουθη αξιοποίησή τους για την αποδοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση των πολιτών.

Μέσα από την υλοποίηση της προτεινόμενης πράξης ο Δήμος αποσκοπεί να αντιμετωπίσει και να καλύψει θέματα που σχετίζονται με:

- Την αποτελεσματική και γρήγορη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών.
- Την ενεργοποίηση και συμμετοχή των πολιτών στην αντιμετώπιση θεμάτων δημόσιου ενδιαφέροντος μέσω της υποβολής αιτημάτων, ενημερωτικών υπομνημάτων και καταγγελιών.
- Την υποβολή, διαχείριση και αντιμετώπιση αιτημάτων, προβλημάτων και υποδείξεων των πολιτών με γεωγραφική αναφορά.
- Την 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.
- Την ανάπτυξη μηχανισμών Ηλεκτρονικής Διαβούλευσης και προώθησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.1.2.1 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα

Οι δραστηριότητες των υπηρεσιών του Δήμου ΠΛΑΤΑΝΙΑ περιγράφονται στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου ΦΕΚ 3201Β/28-11-2014 και κατανέμονται στις εξής διοικητικές μονάδες:



1.2 Αντικείμενο, στόχοι και παράγοντες επιτυχίας του Έργου

1.2.1 Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του έργου είναι η ανάπτυξη ενός Πληροφοριακού Συστήματος μέσω του οποίου οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματά τους στο Δήμο έτσι ώστε να διεκπεραιωθούν από το σχετικό αρμόδιο τμήμα του Δήμου.

Ο κυριότερος σκοπός του συστήματος αυτού είναι να παρέχει απλή και αυτοματοποιημένη λειτουργία στις υπηρεσίες ενός Δήμου για την καταγραφή, παρακολούθηση και απάντηση των αιτημάτων που προέρχονται από τον ενδιαφερόμενο.

Το Πληροφοριακό Σύστημα θα λειτουργεί μέσω διαδικτύου (Internet) και με την χρήση του προγράμματος περιήγησης του λειτουργικού συστήματος (Browser) ώστε να είναι προσβάσιμο από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή, με σύνδεση στο διαδίκτυο και δεν θα απαιτεί την οποιαδήποτε εγκατάσταση στον χώρο του Δήμου ή οποιαδήποτε αγορά σε εξοπλισμό.

Θα δίνεται παράλληλα η δυνατότητα στη διοίκηση του Δήμου να αξιολογεί τη λειτουργία του μηχανισμού αντιμετώπισης των αιτημάτων των .

Επιπλέον, το σύστημα θα συγκεντρώνει, απεικονίζει και διαχειρίζεται πληροφορίες και δεδομένα του Δήμου που αφορούν τα αιτήματα με σκοπό να βελτιωθούν οι υπηρεσίες του Δήμου.

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.

1.2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Προσδοκώμενα Οφέλη Έργου

Τα προσδοκώμενα οφέλη του έργου κρίνονται πολύ σημαντικά εφόσον θα εισάγει τις νέες τεχνολογίες σε τοπικό επίπεδο με αποτέλεσμα τη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από το Δήμο.

Ειδικότερα, με την ολοκλήρωση του έργου ο Δήμος προσδοκά, μεταξύ άλλων, τα εξής οφέλη:

- Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους πολίτες, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα για αυτόματη υποβολή αιτήματος σε 24ωρη βάση .
- Αμφίδρομη ηλεκτρονική επαφή και αλληλεπίδραση με τον πολίτη.
- Περιορισμό των δαπανών μέσα από την απλοποίηση των γραφειοκρατικών μηχανισμών και υποστήριξη των διαδικασιών εξυπηρέτησης του πολίτη μέσω ΤΠΕ.
- Μείωση των επισκέψεων του κοινού στο Δήμο εφόσον οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες μέσω Διαδικτύου, Τηλεφώνου και Κινητού Τηλεφώνου.
- Ηλεκτρονική διαχείριση των αιτήσεων που τηρούνται από το Δήμο, με αποτέλεσμα την μείωση του χρόνου ανταπόκρισης για την επίλυση του αιτήματος.
- Αποτελεσματική λειτουργία των Υπηρεσιών του Δήμου
- Μεγαλύτερη εξυπηρέτηση του Πολίτη με περισσότερη ποιότητα.

- Πολλαπλές επιλογές στους Πολίτες καταχώρησης του αιτήματος και άμεσης ενημέρωσης για την επίλυση του.
- Απλούστερος τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με τις υπηρεσίες του Δήμου
- Αποτελεσματικότερη λειτουργία των Δημοτικών Υπηρεσιών μέσω της άμεσης αξιολόγησης του προσωπικού για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος στους Πολίτες και τελικώς καλύτερες υπηρεσίες προς τους Ενδιαφερόμενους.

1.2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου

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.

Στόχος 1: Άμεση συμμετοχή των πολιτών και ταυτόχρονη ενημέρωση του Δήμου για θέματα καθημερινότητας τους.

Στόχος 2: Η Υποβολή, Διαχείριση και Αντιμετώπιση αιτημάτων , Προβλημάτων και Υποδείξεων των πολιτών με γεωγραφική αναφορά.

Στόχος 3: 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 καθημερινών προβλημάτων , κρίσεων κλπ.

Στόχος 4: Η ανάπτυξη μηχανισμών Ηλεκτρονικής Διαβούλευσης.

1.3 Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

1.3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (π.χ. επίπεδο «ηλεκτρονικοποίησης», επίπεδο Υπηρεσίας κλπ.)
Καταχώριση αιτήματος από Ενδιαφερόμενους	Φόρμα εισαγωγής και διαχείρισης αιτημάτων.	Μοναδικός αριθμός καταχώρισης	5ο
Διαχείριση και παρακολούθηση της ροής αιτημάτων έως και την διεκπεραίωσή τους, σύμφωνα με τον ΟΕΥ του εκάστοτε Δήμου.	Φόρμα ανάθεσης αιτήματος	Διασύνδεση με υπηρεσίες	4ο
Στατιστική απεικόνιση αποτελεσμάτων	Φόρμα επεξεργασίας της ανάθεσης	Φόρμες διαδραστικών γραφημάτων.	3ο
Ενημέρωση των δημοτών, σε προγραμματικό χρόνο, της κατάστασης των αιτημάτων τους.	Φόρμα εισαγωγής και διαχείρισης αιτημάτων.	SMS, email, τηλεφωνική επικοινωνία	5ο

1.3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Αρχιτεκτονική Συστήματος

Θα πρέπει, για το λογισμικό σύστημα διαχείρισης καθημερινότητας, να δημιουργηθεί μία διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία θα πρέπει να παρέχεται ως μία Software as a Service (SaaS) υπηρεσία, ώστε να αποφύγει ο δήμος τα κόστη διαχείρισης και να ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι ανάγκες συντηρήσεις του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) από τον Δήμο.

Τόσο η διαδικτυακή σελίδα, όσο και τα δεδομένα θα αποθηκεύονται σε χώρο που θα παρέχει ο κατασκευαστής της υπηρεσίας. Για το λογισμικό σύστημα διαχείρισης καθημερινότητας, θα

δημιουργηθεί μία διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία θα αποθηκεύει τα δεδομένα σε μία βάση δεδομένων, - προτείνεται να χρησιμοποιηθεί ο τύπος της σχεσιακής βάσης δεδομένων (RDBMS). Επίσης, το λογισμικό θα επιτρέπει την εύκολη αναζήτηση των δεδομένων, καθώς και την ενημέρωση, χρήση και εμφάνιση τους σε αναφορές και διαδραστικές απεικονίσεις και γραφήματα.

Το Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) που καλείται να υλοποιήσει ο ανάδοχος θα αποτελείται από διακριτά υποσυστήματα. Οι επιμέρους λειτουργίες της κάθε λειτουργικής περιοχής υλοποιούνται από αυτά τα ξεχωριστά υποσυστήματα, τα οποία θα έχουν σαφώς καθορισμένο θεματικό χαρακτήρα. Το σύστημα θα χωρίζεται στα τέσσερα ακόλουθα διακριτά μέρη.

Το πρώτο μέρος θα είναι το Περιβάλλον Εργασίας «Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων» όπου οι χρήστες αλληλεπιδρούν με την υπηρεσία.

Το δεύτερο θα είναι το «Υποσύστημα Διαχείρισης Εφαρμογής» όπου η χρήστες με τα σχετικά δικαιώματα μπορούν να αλλάξουν της βασικές ρυθμίσεις του συστήματος και θα μπορούν να προσθέτουν, αφαιρέσουν η να επεξεργαστούν τους χρήστες.

Το τρίτο θα είναι ο Μηχανισμός της Αυτόματης Ειδοποίησης των χρηστών «Υποσύστημα Αποστολής Μηνυμάτων» και του δημότη.

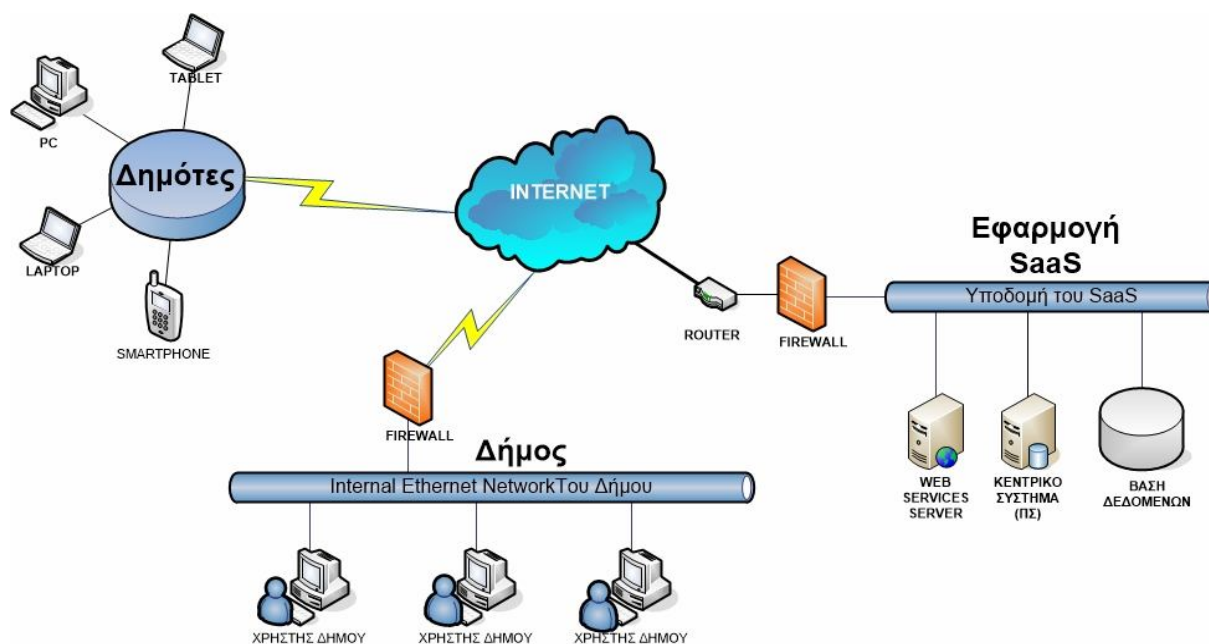
Το τέταρτο θα είναι το σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος από τον δημότη μέσω Διαδικτύου (Web) «Υποσύστημα Διαδικτυακής Υποβολής Αιτημάτων (Ενδιαφερόμενου), καθώς επίσης και το σύστημα υποβολής αιτημάτων μέσω εφαρμογής φορητών συσκευών ».

Τα τέσσερα διακριτά Υποσυστήματα που θα αποτελούν το ΠΣ διακρίνονται σε:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Εφαρμογής
- Υποσύστημα Αποστολής Μηνυμάτων
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Υποβολής Αιτημάτων (Δημότη)

Όλες οι λειτουργίες του ΠΣ θα μπορούν να διεκπεραιώνονται μέσω Web-based υπηρεσιών.

Η Αρχιτεκτονική του ΠΣ απεικονίζεται ενδεικτικά στο ακόλουθο Σχήμα:



Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει στην Τεχνική του Προσφορά τη φυσική και λογική αρχιτεκτονική που προτείνει και να αναλύσει όλα τα επιμέρους μέρη της κάθε αρχιτεκτονικής.

Επίσης, η πρόταση του Αναδόχου θα πρέπει να περιλαμβάνει αναλυτική αιτιολόγηση της συμβατότητας του ΠΣ, η οποία ενισχύεται με την:

- Ύπαρξη ειδικών πιστοποιητικών συμμόρφωσης του εξοπλισμού με διεθνώς αναγνωρισμένα και γενικής αποδοχής πρότυπα.
- Τεκμηρίωση της ωριμότητας και καταλληλότητας της προτεινόμενης λύσης (π.χ. παράθεση αντίστοιχων επιτυχημένων υλοποιήσεων πληροφοριακών συστημάτων στον ελληνικό χώρο).
- Παρουσίαση συγκεκριμένης μεθοδολογικής προσέγγισης, βάσει της οποίας θα αντιμετωπιστούν επιμέρους ζητήματα υλοποίησης του ΠΣ, διασφαλίζοντας όλα τα θέματα ασφάλειας και διαλειτουργικότητας στην πράξη και θα διασφαλιστεί συνολικά η επιτυχής υλοποίηση του Έργου.

1.3.3 Απαιτήσεις Εγκατάστασης

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει το προσφερόμενο Λογισμικό, σε Δημόσιο Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων το οποίο θα του υποδειχθεί από τον Δήμο. Για τον λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα παραδώσει στο Δήμο τις απαιτήσεις των υποδομών για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής.

Μέχρι την υπόδειξη από το Δήμο, του Ψηφιακού Κέντρου Δεδομένων στο οποίο τελικά θα εγκατασταθεί και θα φιλοξενηθεί η εφαρμογή, ο ανάδοχος δεσμεύεται να φιλοξενήσει την εφαρμογή, σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων (host center) χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.

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

1.3.4 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το σύστημα για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

- Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή υποχρεωτική χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - την ομαλή λειτουργία και συνεργασία μεταξύ του συνόλου του προς προμήθεια υπηρεσιών
 - την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

Οι εφαρμογές του Συστήματος θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές ή / και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, όπου αυτό είναι απαραίτητο.
- Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών standards (XML, SOAP, UDDI κλπ.),
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, αλλά και στη συντήρησή του
- Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους
- Διασφάλιση της πληρότητας, ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας των δεδομένων των εφαρμογών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση με βασική αρχή την οικονομία πόρων αλλά και τη βέλτιστη απόδοση των συστημάτων που θα προσφερθούν.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως η εφαρμογή θα είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή, μόνο με σύνδεση στο διαδίκτυο και δεν θα απαιτεί την οποιαδήποτε εγκατάσταση στον χώρο του Δήμου ή οποιαδήποτε αγορά σε εξοπλισμό οπότε δεν θα υπάρχει και απαιτούμενο εξοπλισμό που θα πρέπει να προσφέρει ο Ανάδοχος.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να επιδείξει ιδιαίτερη μέριμνα στο σχεδιασμό για την ασφάλεια και την προστασία από ανεπιθύμητες ενέργειες / επιθέσεις εξωτερικών χρηστών και θα πρέπει να περιγράψει στην Τεχνική του Προσφορά τον τρόπο με τον οποίο θα διασφαλίσει της ασφάλεια και προστασία του ΠΣ σε όλα τα επίπεδα.

Επιπρόσθετα ο Ανάδοχος θα παράσχει το απαιτούμενο λογισμικό υποδομής / συστήματος που απαιτείται για την υλοποίηση και λειτουργία του ΠΣ. Τα προσφερόμενα λογισμικά πακέτα πρέπει να καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των εφαρμογών του ΠΣ.

Γενικές Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Στο αντικείμενο του έργου του Αναδόχου θα περιλαμβάνονται:

- Η προμήθεια, και θέση σε λειτουργία του απαραίτητου λογισμικού συστημάτων
- Η συντήρηση του ΠΣ και η υποστήριξη της **πυλοτικής** του λειτουργίας για δεδομένο χρονικό διάστημα μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω σταδίων
- Εκπαίδευση των χρηστών του Δήμου στην διαχείριση και χρήση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν

Το προτεινόμενο Σύστημα στο σύνολό του απαιτείται να είναι web-based.

- Το λογισμικό της εφαρμογής θα πρέπει να υποστηρίζει απεριόριστο πλήθος χρηστών - internet users.
- Επιπλέον, το ΠΣ θα πρέπει να εξασφαλίσει όχι μόνο την κάλυψη χαμηλών αλλά και αυξημένων απαιτήσεων σε όγκους δεδομένων και αριθμό χρηστών. Θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με ευρέως διαδεδομένα συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων.
- Το ΠΣ θα πρέπει να υποστηρίζει ταυτόχρονη πρόσβαση από πολλούς χρήστες (multi-user environment), να τηρούνται βοηθητικά δεδομένα καθώς και να υποστηρίζεται η διασύνδεση με εξωτερικές εφαρμογές μέσω «web-services».
- Το ΠΣ θα παρέχει διαφορετικούς τρόπους πρόσβασης στις λειτουργίες και τις υπηρεσίες του, ανάλογα με το προφίλ των χρηστών και τα δικαιώματα αυτών.
- Το περιβάλλον θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών που απορρέουν από τη λειτουργική περιγραφή των υποσυστημάτων σε επίπεδο διαχείρισης του Συστήματος αλλά και σε επίπεδο διεκπεραίωσης των εσωτερικών διαδικασιών που καλείται να υποστηρίξει ο Δήμος.

Επιπλέον είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού. Το σύστημα θα έχει αρχιτεκτονική n-tier. Η λειτουργία των επιμέρους συστημάτων και εφαρμογών που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, θα γίνεται σε ένα ενιαίο περιβάλλον.

1.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων

1.4.1 Λειτουργική Ενότητα «Διαχείριση Αιτημάτων»

Ο Ανάδοχος με την προϋπόθεση ότι ο τελικός σκοπός είναι η δημιουργία μίας ολοκληρωμένης διαδικτυακής εφαρμογής, μέσω της οποίας θα καταγράφονται τα αιτήματα των ενδιαφερόμενων, και στην συνέχεια αυτά θα διαχειρίζονται από το προσωπικό του δήμου θα πρέπει η εφαρμογή να απαρτίζεται από πίνακες και γραφήματα φιλικά προς τον χρήστη, που θα τον βοηθούν να βρίσκει εύκολα και γρήγορα την πληροφορία που χρειάζεται. Επίσης η δομή σε περιοχές ευθύνης αιρετών και διευθύνσεων, θα πρέπει να επιτρέπουν την γρήγορη ανάληψη ενός αιτήματος και την διαχείριση/παρακολούθηση, έως ότου αυτό έχει ολοκληρωθεί.

Ένας από τους βασικούς στόχους της εφαρμογής είναι να διευκολύνει όλους τους υπαλλήλους του Δήμου στις εργασίες τους που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών και τα αιτήματα τους χωρίς ιδιαίτερες επιπρόσθετες γνώσεις πληροφοριακών συστημάτων.

Οι κυρίες βασικές λειτουργίες της διαδικτυακής εφαρμογής για χρήση από τους υπάλληλους του Δήμου θα είναι οι εξής:

- ασφαλή σύνδεσης στην υπηρεσία (Login)
- εισαγωγή και ενημέρωσης των αιτημάτων του δημότη
- ανάθεση και επανατοποθέτηση σε διαφορετικό υπεύθυνο των αιτημάτων
- δημιουργία και ενημέρωση εργασιών για τα αιτήματα
- διαδραστικά γραφημάτων επισκόπησης του Δήμου
- φόρμα αναζήτησης αιτημάτων
- καταγραφή κλήσεων από και προς τους πολίτες
- προβολή μη ολοκληρωμένων τηλεφωνικών ενημερώσεων του ενδιαφερόμενου κατόπιν ολοκλήρωσης του αιτήματος
- δυναμικές αναφορές των ολοκληρωμένων και μη, αιτημάτων
- αποστολής μαζικών SMS προς τους δημότες που έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία

Τα αιτήματα, που θα αποτελούν τα βασικά και ουσιαστικά δεδομένα της εφαρμογής αυτής, θα μπορούν να δημιουργούνται και να ανατίθενται σε συγκεκριμένο τμήμα του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου, να ανατίθενται εργασίες και δράσεις πάνω σε αυτά και να αρχειοθετούνται όταν ολοκληρώνονται.

1.4.2 Λειτουργική Ενότητα «Φόρμες Λειτουργίας»

Υπομέρη της Διαδικτυακής Εφαρμογής

Τα υπομέρη της διαδικτυακής εφαρμογής, θα αποτελούνται από διάφορες φόρμες που θα παρέχουν τις λειτουργίες της υπηρεσίας. Επιθυμητό είναι να χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία AJAX,

ώστε να είναι ομαλότερη, για τον χρήστη, η χρήση των φορμών αυτών. Επίσης οι φόρμες αυτές θα υπόκεινται στα δικαιώματα χρήσης που έχει ο κάθε συνδεδεμένος χρήστης ανάλογα με το ρόλο του .

Θα δημιουργηθούν οι ακόλουθες φόρμες:

Φόρμα σύνδεσης στην υπηρεσία

Η σελίδα θα είναι η πρώτη σελίδα που θα βλέπει κάποιος χρήστης, στην οποία ο χρήστης θα συμπληρώνει τα στοιχεία του (όνομα χρήστη και κωδικό ασφαλείας) και θα συνδέεται στο σύστημα. Τα στοιχεία του χρήστη θα πρέπει να κωδικοποιούνται και να αποστέλλονται στον server για έλεγχο. Εάν είναι σωστά, τότε ο χρήστης θα εισέρχεται στην εφαρμογή, ειδικά θα ειδοποιείται για το λάθος. Επίσης, ο χρήστης θα μπορεί να επιλέξει να παραμένει συνδεδεμένος στην εφαρμογή, πράγμα που σηματοδοτεί την δημιουργία cookie, με τα στοιχεία του χρήστη.

Φόρμα εισαγωγής και διαχείρισης αιτημάτων.

Η φόρμα εισαγωγής και διαχείρισης αιτημάτων θα είναι μια φόρμα που θα περιέχει πεδία για όλα τα στοιχεία ενός αιτήματος. Επίσης, θα πρέπει να περιέχει JavaScript ελέγχους για την ορθή εισαγωγή των δεδομένων και την ειδοποίηση του χρήστη σε αντίθετη περίπτωση.

Κατά την επιτυχημένη εισαγωγή ενός αιτήματος, ο χρήστης θα πρέπει να ειδοποιείται με τον αριθμό του αιτήματος που δημιουργήθηκε και τα πεδία της φόρμας θα καθαρίζονται ώστε να μπορέσει να ξαναχρησιμοποιηθεί.

Φόρμα λίστας αιτημάτων.

Η φόρμα αυτή περιέχει έναν πίνακα που θα εμφανίζει τα αιτήματα που έχουν εισαχθεί στην βάση. Ο χρήστης θα μπορεί να φιλτράρει και να ταξινομήσει τα δεδομένα που εμφανίζονται. Επίσης θα υπάρχει η δυνατότητα διαγραφής και επεξεργασίας τους, καθώς και εμφάνισης των αναθέσεων των αιτημάτων αυτών. Επίσης, ο χρήστης θα μπορεί να καταγράψει τηλεφωνικές κλήσεις που αφορούν συγκεκριμένα αιτήματα.

Τέλος η επεξεργασία των αιτημάτων θα πρέπει να απενεργοποιείται, όταν η κατάσταση τους αλλάξει από εκκρεμής σε κάποια άλλη που να σηματοδοτεί πρόοδο της επίλυσης.

Φόρμα ανάθεσης αιτήματος.

Θα δημιουργηθεί φόρμα μέσω της οποίας θα μπορεί να γίνει ανάθεση ενός αιτήματος σε κάποιο τμήμα, μη αποδοχή του αιτήματος ή και μεταφορά του αιτήματος σε άλλη Διεύθυνση του Δήμου. Επίσης θα υπάρχει δυνατότητα αποδοχής πολλαπλών αιτημάτων σε διαφορετικές αναθέσεις ή σε μία μοναδική ανάθεση, ή θα μπορεί να προστεθεί ένα αίτημα σε μία ήδη δημιουργημένη ανάθεση. Επίσης, θα μπορεί να γίνει αφαίρεση αιτημάτων από τις αναθέσεις.

Η λειτουργία της πολλαπλής ανάθεσης θα πρέπει να υπακούει σε κάποιους κανόνες ώστε να επιτραπεί. Θα πρέπει τα αιτήματα να αφορούν την ίδια διεύθυνση και να προέρχονται από την ίδια τοπική κοινότητα. Εάν δεν εφαρμόζονται οι προαναφερόμενοι κανόνες, τότε τα αιτήματα δεν αφορούν συγκεκριμένο πρόβλημα και άρα δεν θα μπορούν να ενταχθούν στην ίδια ανάθεση. Σε αυτή την περίπτωση ο χρήστης θα πρέπει να ειδοποιείται ότι η πολλαπλή ανάθεση δεν μπορεί να γίνει.

Τα δεδομένα θα σηματοδοτούνται βάσει των χρηστών που τα έχουν προωθήσει ή έχουν πραγματοποιήσει την ανάθεση/επίλυση, ώστε ένας χρήστης κατώτερος στην ιεραρχία να μην μπορεί να αλλάξει την ανάθεση. Για παράδειγμα, μια ανάθεση που έχει πραγματοποιηθεί από τον Αντιδήμαρχο δεν θα μπορεί να αλλάξει από τον προϊστάμενο.

Τέλος, τα δεδομένα της φόρμας και η διεκπεραίωση των αιτημάτων θα είναι υποχρεωτικά προσαρμοσμένα σύμφωνα με τον κώδικα λειτουργίας των ΟΤΑ και τον ΟΕΥ του εκάστοτε Δήμου.

Φόρμα επεξεργασίας της ανάθεσης

Στην φόρμα αυτή θα μπορεί ένας χρήστης να αλλάξει την κατάσταση της ανάθεσης και να δημιουργήσει εργασίες για την ανάθεση αυτή. Σε αυτή την φόρμα θα μπορεί να γράφει ο υπεύθυνος την απάντηση του δήμου προς τον ενδιαφερόμενο.

Φόρμα στοιχείων χρήστη

Η φόρμα αυτή περιέχει κάποια μη επεξεργάσιμα πεδία τα οποία θα εμφανίζουν τον αριθμό των μη ανατεθειμένων και των ανατεθειμένων εργασιών, των εργασιών που δεν έχουν ολοκληρωθεί και των εργασιών που εκτελούνται και που αφορούν τον συνδεδεμένο χρήστη. Θα υπάρχει μηχανισμός με Ajax που θα ξαναφορτώνει τα δεδομένα αυτής της φόρμας ανά κάποια χρονική περίοδο.

Φόρμες διαδραστικών γραφημάτων.

Θα δημιουργηθούν διάφορα διαδραστικά γραφήματα, τα οποία θα αντλούν τα δεδομένα τους απευθείας από την βάση δεδομένων την στιγμή της φόρτωσης τους (θα δηλαδή έχουν real time δεδομένα). Τα διαγράμματα αυτά θα περιέχουν στοιχεία για τα αιτήματα, την κατάσταση τους, την διαβάθμισή τους και τα τμήματα, τομείς ευθύνης αιρετών και τοπικές κοινότητες στις οποίες υπάγονται. Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τις περιοχές των γραφημάτων («φιλτράρισμα»).

Φόρμα του τηλεφωνικού κέντρου

Για τους υπαλλήλους του τηλεφωνικού κέντρου θα δημιουργηθεί μια φόρμα στην οποία θα εμφανίζονται τα αιτήματα για τα οποία οι δημότες έχουν ζητήσει να ειδοποιηθούν τηλεφωνικά όταν διεκπεραιωθούν. Τα δεδομένα της φόρμας αυτής θα «κλειδώνονται» όταν κάποιος χρήστης ανοίξει κάποιο από αυτά ώστε να αποφθεχθεί η πολλαπλή ενημέρωση κάποιου ενδιαφερόμενου από λάθος.

Σελίδα αναφορών

Να παρέχεται η δυνατότητα προβολής αναφορών των αιτημάτων ανάλογα της κατάστασης τους. Οι αναφορές θα πρέπει να δέχονται φίλτρα, να μπορούν να εκτυπωθούν και να αποθηκευτούν σε τοπικό αρχείο στον υπολογιστή του χρήστη.

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Εφαρμογής θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία και λειτουργίες για την πλήρη διαχείριση της εφαρμογής όπως:

- Διαχείριση διαφορετικών μορφών και πηγών δεδομένων
- Εισαγωγή και διόρθωση περιεχομένου μέσω εύχρηστου κειμενογράφου
- Εισαγωγή δεδομένων σε τυποποιημένα πεδία π.χ. αρμόδια υπηρεσία, τηλέφωνα επικοινωνίας κλπ.
- Επεξεργασία περιεχομένου, όπως τα τμήματα, η κατηγορίες και η αρμοδιότητες του κάθε υπάλληλο του δήμου.
- Εύρεση / διαγραφή / τροποποίηση δεδομένων που έχουν αποθηκευτεί στο σύστημα
- Εύρεση / δημιουργία / διαγραφή / τροποποίηση χρηστών της εφαρμογής

Η διαχείριση όλων των πληροφοριών θα γίνεται από το προσωπικό του Δήμου. Οι κεντρικοί διαχειριστές της εφαρμογής θα έχουν τη δυνατότητα επεξεργασίας διαμόρφωσης της δομής και του περιεχομένου της εφαρμογής. Επίσης θα έχουν τη δυνατότητα ορισμού ομάδων χρηστών με πρόσβαση σε συγκεκριμένο περιεχόμενο και εφαρμογές του ΠΣ. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει ο Ανάδοχος να προσφέρει φιλική γραφική διεπαφή για το προσωπικό του Δήμου που να βασίζεται σε ένα απλό μοντέλο πλοήγησης.

Η διαχείριση των αιτημάτων θα πραγματοποιείται από διαφορετικούς επιμελητές, δεδομένου ότι κάθε αίτημα μπορεί να αφορά διαφορετικό τμήματα του Δήμου. Επομένως το διαχειριστικό εργαλείο της εφαρμογής θα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλές ομάδες διαχειριστών/επιμελητών καθώς και διαδικασίες έγκρισης των αιτημάτων, προκειμένου να επιτευχθεί εγκυρότητα αυτού (workflow έγκρισης). Κάθε διαχειριστής/επιμελητής θα έχει πρόσβαση σε διαχειριστικές λειτουργίες που τον αφορούν και μόνο.

Διαχείριση Χρηστών

Μέσω της διαχείρισης χρηστών, θα παρέχεται ομοιογενής και ενοποιημένος μηχανισμός διαχείρισης των χρηστών και των ρόλων. Αναλυτικά η διαχείριση χρηστών πρέπει να παρέχει τις εξής λειτουργίες:

- Μηχανισμός πολυεπίπεδου ορισμού και διαχείρισης δικαιωμάτων πρόσβασης για κάθε κατηγορία χρηστών και ρόλων ώστε να διευκολύνεται η διαβαθμισμένη πρόσβαση στα επιμέρους υποσυστήματα. Οι δυνατότητες που θα παρέχονται αφορούν:
 - Την διαχείριση των κωδικών πρόσβασης σε επίπεδο χρήστη με δυνατότητες ενεργοποίησης / απενεργοποίησης λογαριασμών, αλλαγής κωδικών πρόσβασης, κτλ.
 - Τη διαχείριση του προφίλ των χρηστών με δυνατότητες αλλαγής των πεδίων που συνθέτουν το προφίλ.
 - Τον ορισμό δικαιωμάτων πρόσβασης και εξουσιοδοτήσεων για κάθε χρήστη ξεχωριστά αλλά και για διακριτές ομάδες χρηστών (user groups).
- Η διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά από το διαχειριστή του συστήματος μέσω κατάλληλης κεντρικής κονσόλας διαχείρισης για τον ορισμό παραμέτρων ασφαλείας που θα παρέχει δυνατότητες όπως:
 - Απομακρυσμένο έλεγχο (remote control),
 - Διακριτότητα στοιχείων διαχείρισης ανά χρήστη, ανά ρόλο, ανά εφαρμογή και σε επίπεδο ομάδας περιεχομένου

Ομάδες Χρηστών

Προσωπικό Διευθύνσεων Δήμου

Πρώτη ομάδα είναι οι εργαζόμενοι εντός του Δήμου.

Το σύστημα θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες αυτών των χρηστών για:

- Ευκολότερη παρακολούθηση της κίνησης των αιτήσεων / αναφορών
- Ευέλικτη διαχείριση των αιτήσεων σε επίπεδο αναζήτησης και ενημέρωσης των πολιτών μέσω της εφαρμογής
- Βελτίωση στην επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους πολίτες και οργανισμούς.

Το προσωπικό που θα χρησιμοποιεί το σύστημα μπορεί να κατηγοριοποιηθεί ως εξής:

- Διαχειριστές συστήματος
- Χρήστες συστήματος

Ενδιαφερόμενοι (Πολίτες / Δημότες)

Οι Ενδιαφερόμενοι, οι οποίοι είναι και οι βασικοί χρήστες του Υποσυστήματος Διαδικτυακής Υποβολής Αιτημάτων, θα μπορούν να έχουν πληροφόρηση και να λαμβάνουν υπηρεσίες που αφορούν:

1. Τις διοικητικές υπηρεσίες του και τον τρόπο συναλλαγής αυτών με τους πολίτες
2. Στην κατάσταση διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους. Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει επίσης να μπορεί να αντλεί πληροφορίες για τα δικαιολογητικά του κατά περίπτωση αιτήματος και για τις λεπτομέρειες επικοινωνίας με την Υπηρεσία στην οποία πρέπει να απευθυνθεί (διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail).

Οι χρήστες της εφαρμογής θα είναι είτε ανώνυμοι χρήστες είτε εγγεγραμμένοι χρήστες, ανάλογα με το είδος των πληροφοριών και υπηρεσιών που θα λαμβάνουν από την Πύλη.

Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει αναλυτικά τα χαρακτηριστικά του διαχειριστικού εργαλείου της Διαδικτυακής Πύλης. Η μη αναλυτική περιγραφή του Υποσυστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου επιφέρει απόρριψη της Προσφοράς.

1.4.3 Λειτουργική Ενότητα «Υποσυστήματα εφαρμογής»

Η πιο σημαντική λειτουργία του «Υποσυστήματος Αποστολής Μηνυμάτων» θα είναι ο «Μηχανισμός Ειδοποιήσεων» που θα παρέχει την αυτόματη ειδοποίηση των χρηστών είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω μηνυμάτων στα κινητά τηλέφωνα των χρηστών (SMS).

Οι κανόνες βάσει των οποίων θα λειτουργεί το σύστημα ειδοποιήσεων θα ρυθμίζονται στο κεντρικό «Υποσυστήμα Διαχείρισης Εφαρμογής» βάση των απαιτήσεων που θα έχουν καταγραφεί κατά την διάρκεια της ανάλυσης του Δήμου.

Οι ειδοποιήσεις θα δύναται να αφορούν είτε τους χρήστες του συστήματος, είτε τους ενδιαφερόμενους του Δήμου.

Υποσύστημα Διαδικτυακής Υποβολής Αιτημάτων (Ενδιαφερόμενου)

Θα υπάρχει δυνατότητα προβολής φόρμας για την Ηλεκτρονική Υποβολή Αιτήματος από τον Ενδιαφερόμενο μέσω διαδικτύου.

Αυτή η διαδικτυακή εφαρμογή θα αποτελεί την διεπαφή των ενδιαφερόμενων με το σύστημα και θα επικοινωνεί με την βάση δεδομένων είτε με την χρήση web service ή με RDBMS connections αναλόγως την περίπτωση.

Ο χρήστης/ενδιαφερόμενος του συστήματος θα πρέπει να μπορεί να συνδεθεί με τα προσωπικά του στοιχεία (όνομα χρήστη / κωδικός) και να υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης των στοιχείων του χρήστη με cookies, ώστε να μην ερωτάτε με τα προσωπικά στοιχεία του εάν αυτός το επιθυμεί. Τέλος ο χρήστης, εφόσον δεν χρησιμοποιεί cookies, θα πρέπει να αποσυνδέεται από το σύστημα μετά από το προκαθορισμένο χρόνο αδράνειας.

Αυτή η διαδικτυακή εφαρμογή θα αποτελείτε από ένα Web Site από όπου ένας δημότης θα μπορεί να αιτηθεί την εγγραφή του στο σύστημα και αφού συμπληρώσει τα στοιχεία του θα μπορεί να αποστείλει ηλεκτρονικό αίτημα, να δει την κατάσταση των αιτημάτων που έχει πραγματοποιήσει και να διαχειριστεί το ηλεκτρονικό του προφίλ.

Οι παραπάνω διεργασίες θα πρέπει να διατίθενται μέσω «Web Services» για την περίπτωση που ο δήμος επιθυμήσει να υιοθετήσει δικές του ηλεκτρονικές φόρμες, για όλες, ή μέρος των λειτουργιών.

Η ύπαρξη native εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα (smartphone) είναι υποχρεωτική τουλάχιστον ενός λειτουργικού (Android, IOS , Windows κλπ.).

1.4.4 Λειτουργική Ενότητα «Βάση Δεδομένων»

Ο Ανάδοχος υποχρεούται τη χρήση σχεσιακής βάσης δεδομένων (RDBMS) λόγω της ευρείας χρήσης τους και κατόπιν εξέλιξης τους, στην οποία θα αποθηκεύουν τα δεδομένα του Δήμου.

Το λογισμικό σύστημα διαχείρισης καθημερινότητας θα μπορεί να συνδεθεί στην βάση δεδομένων είτε με απευθείας σύνδεσης (χρήση connector) ή με web service.

1.4.5 Πολυκαναλική προσέγγιση

Η προσέγγιση μιας ικανής μάζας χρηστών μέσα από πολλά κανάλια είναι απαραίτητη για να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα. Στο προτεινόμενο έργο αξιοποιούνται αρκετές τεχνολογίες Web για την διάχυση του υλικού αλλά και αρκετά μέσα. Το κύριο βάρος της ανάπτυξης μετατοπίζεται από το παραδοσιακό PC, σε φορητές συσκευές και κυρίως στα σύγχρονα κινητά και στους υπολογιστές τύπου tablets οι οποίοι αναμένεται να δημιουργήσουν σημαντικές ανακατατάξεις στην αγορά και στις συνήθειες των χρηστών. Ο χρήστης πλέον δεν θέλει να περιοριστεί μόνο στον Η/Υ του. Επιθυμεί την πρόσβαση στο Internet παντού και συνεχώς και οι απαιτήσεις για "πλούσιο" περιεχόμενο συνεχώς αυξάνουν. Την απάντηση την δίνουν εφαρμογές που εκμεταλλεύονται τις σημερινές αλλά και τις επερχόμενες δυνατότητες των συσκευών αυτών και προσφέρουν μια εμπειρία διαφορετική από την "παραδοσιακή". Για αυτό το λόγο και οι προτεινόμενες εφαρμογές δεν μπορεί να ανακατευθύνουν απλά τον χρήστη στο internet αλλά πρέπει να παρέχουν ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τον χρήστη. Η πολυκαναλική προσέγγιση συνδυάζεται παράλληλα και με τις νέες τάσεις στην πληροφορική όπου η πληροφορία μεταφέρεται στο cloud και είναι προσβάσιμη από οπουδήποτε, οποτεδήποτε. Ο χρήστης που θα δημιουργήσει ένα προφίλ σε μια οποιαδήποτε συσκευή (πχ. Netbook) θα μπορεί να το χρησιμοποιήσει και από οποιαδήποτε άλλη (πχ. Smartphone, tablet κλπ) είτε δημόσια είτε ιδιωτική. Το προφίλ και οι προτιμήσεις του χρήστη παραμένουν στο "cloud" πάντα διαθέσιμες, επικαιροποιημένες και πάντα εύκολο να διαμοιραστούν. Υιοθετώντας της αρχές του «Σχεδιάζοντας για Όλους» και συγκεκριμένα του προτύπου WAI/WCAG, επιτυγχάνεται η πρόσβαση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Διαδίκτυο μέσα από κινητές (mobile) και σταθερές (desktop) πλατφόρμες.

1.4.6 Διαλειτουργικότητα

Στην υλοποίηση του παρόντος έργου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αρχές και οι κατευθύνσεις που ορίζονται από το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) το οποίο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Σημειώνεται ότι η απαίτηση για διαλειτουργικότητα αφορά τις παρακάτω διαστάσεις:

- Οριζόντια, δηλαδή διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια υποσυστημάτων, ή/και
- Κάθετη, δηλαδή διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με τα υφιστάμενα συστήματα του Φορέα, ή/και
- Εξωτερική, δηλαδή διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με εξωτερικά συστήματα τρίτων Φορέων.

Στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των εφαρμογών θα πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον Ανάδοχο οι κατευθύνσεις διαλειτουργικότητας που αφορούν τη: Διασυνδεσιμότητα (Interconnection).

Η διασυνδεσιμότητα στην παρούσα Διακήρυξη ορίζεται ως εξής:

- Διασυνδεσιμότητα των εφαρμογών του προτεινόμενου συστήματος που θα αναπτυχθούν.
- Διασυνδεσιμότητα με τις υπηρεσίες και τα δεδομένα της διαδικτυακής πύλης
- Δυνατότητα Διασυνδεσιμότητας με Βάσεις Δεδομένων που ο Δήμος τηρεί, μελλοντικά.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι εφαρμογές θα πρέπει να υλοποιηθούν με πρότυπα ανοικτής αρχιτεκτονικής η οποία θα προσφέρει τις κατάλληλες διεπαφές (Application Programming Interfaces-APIs), για την ολοκλήρωση και διασύνδεση που απαιτείται για τα δύο παραπάνω επίπεδα διασυνδεσιμότητας, αλλά και για τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων διασυνδέσεων στο μέλλον. Οι εφαρμογές θα υποστηρίζουν τις κατάλληλες τεχνολογίες (XML, Web Services, Java RMI, Enterprise Service Bus ή ισοδυνάμων), ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεση και επικοινωνία τους στο πλαίσιο λειτουργίας τους.

1.4.7 Ανοιχτά δεδομένα – ανοιχτά πρότυπα

1.4.7.1 Ανοιχτά δεδομένα

Το παρόν έργο κάνει χρήση των ανοιχτών προτύπων έχοντας υπόψη τις αυξημένες ανάγκες για ευκολότερη και αποδοτικότερη επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων μεταξύ τους αλλά και των συστημάτων και των ανθρώπων. Η βασικότερη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία προς την κατεύθυνση υλοποίησης καταναμεμένων εφαρμογών τύπου Service Oriented Architecture (SOA), είναι τα Web Services.

Οι προτεινόμενες εφαρμογές θα αναπτυχθούν χρησιμοποιώντας πολλαπλά Web Services από διαφορετικές πηγές, τα οποία ολοκληρώνονται και λειτουργούν με ενιαίο τρόπο, ανεξάρτητα από το πως ή που έχουν υλοποιηθεί, αλλά και από το που είναι φυσικά εγκατεστημένα και λειτουργούν.

Η γενική φιλοσοφία του νέου συστήματος θα διασφαλίζει:

- τη μέσω δικτύων συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- την ολοκλήρωση με εφαρμογές τρίτων που ακολουθούν τα πρότυπα,
- εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών,
- μελλοντική υποστήριξη συστημάτων και εφαρμογών.

1.4.7.2 Ανοικτά Πρότυπα

Η φυσική και λογική αρχιτεκτονική των εφαρμογών θα έχουν ως βασικό άξονα τη δημιουργία ενός ενιαίου και πολυεπίπεδου συστήματος το οποίο ενσωματώνει τεχνολογίες διαδικτύου καθώς και διεθνώς αναγνωρισμένα και γενικής αποδοχής πρότυπα. Ειδικότερα θα ακολουθηθούν οι εξής βασικές πρακτικές:

- Αρθρωτή ανάπτυξη των εφαρμογών
- Υλοποίηση συστήματος βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των πελατών (client tier), το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier) και το επίπεδο των δεδομένων (data tier).
- Επεκτασιμότητα και υποστήριξη μέσω των Web Services
- Υποστήριξη single sign-on πρόσβασης
- Πρότυπα λειτουργίας και συμβατότητα με διεθνή πρότυπα. Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων, όπως για παράδειγμα οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες (Web Services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστικών συστημάτων.
- Δυνατότητες επέκτασης- Διασφάλιση επένδυσης.

1.4.8 Απαιτήσεις Ασφάλειας

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών, καθώς και για την προστασία των προς επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Επίσης, θα πρέπει να συνδυάσει και να ολοκληρώσει τις δράσεις αυτές με τις άλλες ενέργειες που προβλέπονται από το έργο. 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 είναι σε θέση να:

- Δημιουργεί νέους χρήστες και κωδικούς ασφαλείας (με τήρηση κανόνα ελάχιστων χαρακτήρων κωδικού)
- 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)

1.4.9 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Η φιλικότητα των συστημάτων εφαρμογών προς τον χρήστη θα υποστηρίζεται από τα παρακάτω στοιχεία και διαδικασίες:

- Πλήρως ελληνοποιημένο user interface.
- Το σύστημα καταλόγων επιλογών και οθονών για όλους τους χρήστες και όλες τις λειτουργίες θα είναι απόλυτα ομοιογενές και μοναδικό.
- Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων (default entry schemes και default values): Κάθε διαδικασία εισαγωγής δεδομένων θα υποστηρίζεται από τυποποιημένες φόρμες, στις οποίες, όπου κρίνεται σκόπιμο, ορισμένα πεδία θα συμπληρώνονται αυτόματα με default τιμές.
- Τα προσφερόμενα συστήματα εφαρμογών θα χρησιμοποιούν γραφικό περιβάλλον αλληλεπίδρασης (graphical user interface) με τον χρήστη. Αναλυτικότερα, οι διάλογοι με τον χρήστη θα χρησιμοποιούν τα γνωστά GUI objects που έχουν καθιερωθεί διεθνώς, όπως message boxes, dialog boxes, action bars, pull-down menus, cascaded pull down menus, scroll bars, check boxes, list boxes, pushbuttons, radio buttons, spin buttons, entry fields, combination boxes, drop down combination boxes, κ.α.

1.5 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

1.5.1 Χρονοδιάγραμμα Έργου

Η Μεθοδολογία Υλοποίησης του έργου βασίζεται στο διαχωρισμό των ενεργειών που απαιτούνται για την ολοκλήρωσή του, σε φάσεις, ώστε αυτές να παρακολουθούνται αποτελεσματικότερα και να προσδιορίζεται ο σχετικός χρόνος υλοποίησής τους με σκοπό τον αποδοτικότερο χρονοπρογραμματισμό του έργου. Για κάθε επιμέρους φάση, αλλά και για το σύνολο του έργου, θα πρέπει να εφαρμόζονται αποδοτικές και αναγνωρισμένες τεχνικές παρακολούθησης έργου και διασφάλισης της ποιότητάς του. Το σύνολο της διάρκειας ολοκλήρωσης του έργου δε θα πρέπει να υπερβαίνει τους **3 μήνες**.

1.5.2 Φάσεις Υλοποίησης Έργου

Α' Περιβάλλον Εφαρμογής

Φάση Ν ^ο	1	Τίτλος	Περιβάλλον Εφαρμογής
Εβδομάδα Έναρξης	1 ^η	Εβδομάδα Λήξης	2η
Στόχοι : Προμήθεια Περιβάλλοντος Εφαρμογής			
Περιγραφή Υλοποίησης: Δημιουργία Αρχιτεκτονικής & Απεικόνιση Περιβάλλοντος Εφαρμογής το οποίο πρέπει να παραδοθεί εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.			
Παραδοτέα <ul style="list-style-type: none">• Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά λειτουργικού περιβάλλοντος εφαρμογής (Υποσύστημα Διαχείρισης αιτημάτων , Υποσύστημα διαχείρισης εφαρμογής ,Υποσύστημα αποστολής μηνυμάτων , Υποσύστημα διαδικτυακής υποβολής αιτημάτων και εφαρμογής υποβολής αιτημάτων μέσω φορητών συσκευών) όπως αναφέρεται στη παράγραφο 1.3.2			

Β'. Προμήθεια Εφαρμογής

Φάση Ν ^ο	2	Τίτλος	Ανάλυση, Παραμετροποίηση και Πιλοτική Λειτουργία Παρεχόμενων Υπηρεσιών
Εβδομάδα Έναρξης	3 ^η	Εβδομάδα Λήξης	12η
Στόχοι : Θέση σε λειτουργία της Εφαρμογής και περίοδο πιλοτικής λειτουργίας όπου θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι στις παρεχόμενες υπηρεσίες ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο πληρούνται οι τιθέμενες προδιαγραφές.			
Περιγραφή Υλοποίησης: Συλλογή και Ψηφιοποίηση για όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, Παραμετροποίηση, λειτουργική ετοιμότητα και παραλαβή ελεγμένου λογισμικού βάσει των όρων της διακήρυξης και της προσφοράς του Αναδόχου. Στην περίοδο πιλοτικής λειτουργίας το σύστημα θα ελεγχθεί για τυχόν λάθη, ή παραλείψεις. Από τη συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία των υπηρεσιών.			
Παραδοτέα <ul style="list-style-type: none">• Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά λογισμικό• Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης (λειτουργικής & υποστηρικτικής).			

- Αποτελέσματα Δοκιμών Ελέγχου Εγκατάστασης
- Τεύχος καταγραφής αποτίμησης φάσης πιλοτικής λειτουργίας
- Άδειες χρήσης Λογισμικού

Γ' Εκπαίδευση

Φάση Ν ^ο	3	Τίτλος	Εκπαίδευση
Εβδομάδα Έναρξης	8 ^η	Εβδομάδα Λήξης	10η
Στόχοι : Εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου στην λειτουργία του συστήματος			
Περιγραφή Υλοποίησης: Υπηρεσίες εκπαίδευσης του προσωπικού του Δήμου σχετικά με τα παραδοτέα του έργου 8 ωρών για 2 ημέρες για μέγιστο αριθμό (10) ατόμων.			
Παραδοτέα			
<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση 			

Δ' Δράσεις Δημοσιότητας

Φάση Ν ^ο	4	Τίτλος	Δράσεις δημοσιότητας
Εβδομάδα Έναρξης	10η	Εβδομάδα Λήξης	12η
Στόχοι : Ενημέρωση των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου σχετικά με τη νέα δράση του Δήμου			
Περιγραφή Υλοποίησης: Προβολή του έργου για την ενημέρωση του κοινού, δηλαδή των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου σχετικά με τη νέα δράση του δήμου και τα οφέλη που θα προκύψουν από αυτή.			
Επίσης ο Ανάδοχος θα αναλάβει να παρουσιάσει την τεχνική λύση σε μια αίθουσα του Δήμου, σε ημέρα και ώρα, που ο Δήμος θα καθορίσει στο πλαίσιο Ημερίδας που θα οργανωθεί για το εν λόγω έργο.			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none"> • Δράση Δημοσιότητας 			

ΦΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΗΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Διακήρυξη Διαγωνισμού «Διαχείριση Αιτημάτων καθημερινότητας του Πολίτη»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

1	Περιβάλλον Εφαρμογής	■	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
2	Προμήθεια Εφαρμογής	□	□	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	Εκπαίδευση	□	□	□	□	□	□	■	■	■	□	□	□	□
4	Δράσεις Δημοσιότητας	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	■	□	□

1.6 Πίνακας Παραδοτέων

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ¹	Εβδομάδα Παράδοσης
Π1.1	Περιβάλλον Εφαρμογής	Λ	2
Π2.1	Παραληφθέν ποσοτικά & ποιοτικά λογισμικό	Λ	12
Π2.2	Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης	ΑΛ	12
Π2.3	Αποτελέσματα Δοκιμών Ελέγχου Εγκατάστασης	ΑΝ	12
Π2.4	Τεύχος καταγραφής αποτίμησης φάσης πιλοτικής λειτουργίας	ΑΝ	12
Π2.5	Άδειες Χρήσης Λογισμικού	Υ	12
Π3.1	Εκπαίδευση	ΑΝ	10
Π4.1	Δράση Δημοσιότητας	ΑΝ	12

1.7 Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής
1	Προμήθεια Περιβάλλοντος Εφαρμογής, Ανάλυση, Παραμετροποίηση και Πιλοτική Λειτουργία παρεχόμενων υπηρεσιών	Μ1 έως Μ3	Έλεγχος και αποδοχή των δεδομένων	65%
2	Άδειες Χρήσης Λογισμικού	Μ3	Άδειες Χρήσης	5%
3	Εκπαίδευση	Μ3	Εκπαίδευση	10%

¹ Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

4	Δράσεις Δημοσιότητας	M3	Δημοσιότητα	10%
5	Φιλοξενία – Συντήρηση	M4 έως M15	Συντήρηση	10%

1.8 Υπηρεσίες Έργου

1.8.1 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης

Ο ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος στο πλαίσιο του έργου, να εισάγει στη βάση, όλα τα παραμετρικά δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του συστήματος. Όλες οι απαιτήσεις παραμετρικών δεδομένων θα δοθούν από τον ανάδοχο. Ο Δήμος έχει την υποχρέωση να παραδώσει σε ψηφιακή επεξεργάσιμη μορφή, όσα παραμετρικά δεδομένα θεωρηθούν απαραίτητα για την λειτουργία της εφαρμογής.

1.8.2 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης του προσωπικού του **Φορέα Λειτουργίας** σχετικά με τα παραδοτέα του έργου **8** ωρών.

Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε χώρο της Αναθέτουσας Αρχής, με φυσική παρουσία του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης θα διαμορφωθεί από κοινού ενώ οι ομάδες εκπαιδευομένων θα αποφασιστούν από την Αναθέτουσα Αρχή.

1.8.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει την λειτουργία του συστήματος και τους χρήστες κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα για χρονικό διάστημα **ενός (1) μήνα**. Κατά την περίοδο αυτή ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του φορέα και θα παρέχει υποστήριξη, εάν και όποτε αυτό απαιτηθεί.

Η υποστήριξη κατά την δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Βελτιώσεις συστήματος
- Επίλυση προβλημάτων
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, κ.λπ.

Από τη συλλογή τυχόν παρατηρήσεων και εκκρεμοτήτων ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του συστήματος. Ο Ανάδοχος

μετά από συνεννόηση με την αρμόδια Επιτροπή, θα προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής λειτουργίας.

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά κατά την κρίση της Επιτροπής Παρακολούθησης Παραλαβής Έργου προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας και καλείται ο Ανάδοχος να αποκαταστήσει το πρόβλημα μέσα στους προβλεπόμενους από τους πίνακες συμμόρφωσης χρόνους.

Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την ΕΠΠΕ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη και τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Η αρμόδια επιτροπή μετά από έλεγχο πιστοποιεί την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας. Ο χρόνος της δοκιμαστικής λειτουργίας επιμηκύνεται αντίστοιχα για όσο χρόνο μεσολάβησε από την διαπίστωση της βλάβης μέχρι την πιστοποίηση της αποκατάστασής της.

Με την ολοκλήρωση της δοκιμαστικής λειτουργίας και πριν από την οριστική παραλαβή του έργου ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει επικαιροποιημένη έκδοση του συνόλου της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης.

1.8.4 Δράση Δημοσιότητας

Για την ενημέρωση του κοινού, δηλαδή των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου σχετικά με τη νέα δράση του Δήμου ο Ανάδοχος θα προχωρήσει στις παρακάτω δράσεις δημοσιότητας:

- Την παραγωγή, 5000 τεμαχίων έγχρωμων εντύπων (flyer) τουλάχιστον διάστασης Α5, τα οποία ο Δήμος θα αναλάβει να διανείμει με δική του Ευθύνη.
- Την παρουσίαση της εφαρμογής σε χώρο του Δήμου, στο πλαίσιο ημερίδας για την ενημέρωση των Πολιτών.
- Την δημιουργία μακέτας και την καταχώριση της σε διαδικτυακό μέσο προβολής.

1.8.5 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» & Συντήρησης

Οι υπηρεσίες εγγύησης «καλής λειτουργίας» θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών που πρέπει να περιλαμβάνουν:
 - Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών)
 - Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε Εφαρμογές που έχει υλοποιήσει ο ίδιος ο Ανάδοχος
 - Τεκμηρίωση σφαλμάτων

- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού
- Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση
- Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Δήμο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός 2 εργάσιμων ημερών (48 ωρών) από την αναγγελία της βλάβης. Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού
- Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης για την λειτουργία του Λογισμικού από εξειδικευμένο προσωπικό του αναδόχου και εντός οραρίου λειτουργίας γραφείου.

Η απαίτηση εγγύηση «καλής λειτουργίας» και συντήρησης για το λογισμικό είναι **1 έτος**, από τη λήξη και της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας του Λογισμικού, δηλαδή από την ολοκλήρωση του έργου.

1.9 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Υπογραμμίζεται ότι δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην προσέγγιση και μεθοδολογία υλοποίησης διότι αυτή αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τον βαθμό κατανόησης ενός έργου και των ιδιαιτεροτήτων του. Ο ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.

Ο Υποψήφιος οφείλει επίσης να περιγράψει το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στην Τεχνική Προσφορά του που θα εφαρμόσει κατά την υλοποίηση του έργου. Για την εκτέλεση του έργου, ο υποψήφιος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, σύμφωνα με τους πίνακες συμμόρφωσης τεχνικών προδιαγραφών και τις Φάσεις Υλοποίησης του έργου. **Ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του έργου ορίζεται σε τρεις (3) μήνες.**

1.10 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου

Ο υποψήφιος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του αντικειμένου και του χρόνου απασχόλησης τους στο έργο. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου.

Θα πρέπει να περιγραφούν η καταλληλότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διαχείρισης του έργου και ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων του έργου καθώς και το αν και κατά πόσο εφαρμόζονται αρχές ποιότητας διοίκησης έργων και διασφαλίζεται η εύρυθμη υλοποίηση και επίτευξη στόχων του έργου.

Στην καταγραφή της ομάδας του έργου θα πρέπει ρητώς να συμπεριληφθεί ο Υπεύθυνος του έργου-από την πλευρά του Αναδόχου και ο αναπληρωτής αυτού, οι οποίοι θα αναλάβουν την απευθείας επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, το συντονισμό των εργασιών και την διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.

Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, το εύρος εμπλοκής τους στην υλοποίηση του έργου και τα ειδικά καθήκοντα που κατά περίπτωση θα αναλάβουν, ο χρόνος απασχόλησης κλπ, ενώ στον Φάκελο των Δικαιολογητικών, θα παρατίθεται τυποποιημένο συνοπτικό βιογραφικό σημείωμα, σύμφωνα με το Υπόδειγμα του Παραρτήματος Γ της παρούσας.