



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Π.Α.)



ψηφιακή Ελλάδα
Όρα είναι δυνατό
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Συγκλήση"

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: Πρόχειρος Διαγωνισμός

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



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΜΕΡΟΣ Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης.....	3
1.1. Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών	3
Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.....	3
Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης	4
Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής.....	5
Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας.....	6
Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος.....	7
1.2. Πίνακες Συμμόρφωσης.....	9
Γενικές Προδιαγραφές.....	9
Web Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Δήμου	10
Web Περιβάλλον Δημότη.....	18
Εφαρμογή Φορητών Συσκευών	19
Σύστημα Ενημερώσεων	19
Σύστημα Διαχείρισης Σχεσιακής Βάσης Δεδομένων	20
Ανοιχτά δεδομένα	23
Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	23
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	23
Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας.....	24
1.3. Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς	25
Εξοπλισμός.....	25
Έτοιμο Λογισμικό.....	25
Εφαρμογή/ές.....	26
Υπηρεσίες.....	26
Άλλες δαπάνες	26
Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου.....	27

1. ΜΕΡΟΣ Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

1.1. Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς:

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ για ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ΤΚ,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός αριθμός ΤΚ

β)..... οδός αριθμός ΤΚ

γ)..... οδός αριθμός ΤΚ

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,} και μέχρι του ποσού των ευρώ, για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της *(συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)* με αντικείμενο *(συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου)* συνολικής αξίας *(συμπληρώνετε τον προϋπολογισμό με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ)*, σύμφωνα με τη με αριθμό Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την *(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).*

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς:

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ για ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας}, και μέχρι του ποσού των ευρώ, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς:

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ για ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό και τη Διακήρυξή σας με αριθμό, στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή των σχετικών άρθρων του Κανονισμού Προμηθειών της Αναθέτουσα Αρχή, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς:

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας}, και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό που αφορά συνολικής αξίας σύμφωνα με τη με αριθμό Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Για την καταβολή της υπόψη εγγύησης δεν απαιτείται καμία εξουσιοδότηση ή ενέργεια συγκατάθεσης της (επωνυμία Αναδόχου) ούτε θα ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν ένσταση ή επιφύλαξη ή προσφυγή αυτής στη διαιτησία ή στα δικαστήρια, με αίτημα την μη κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής ή την θέση αυτής υπό δικαστική μεσεγγύηση.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (Σημείωση προς την Τράπεζα: ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος κατά τρεις (3) μήνες από το συμβατικό χρόνο εγγύησης καλής λειτουργίας). Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από απλό έγγραφο της Υπηρεσίας σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζας μας που έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συμπεριλαμβανομένης και αυτής, δεν υπερβαίνουν το όριο που έχει καθορίσει ο Νόμος για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο:	_____	Όνομα:	_____
Πατρώνυμο:	_____	Μητρώνυμο:	_____
Ημερομηνία Γέννησης:	__/__/____	Τόπος Γέννησης:	_____
Τηλέφωνο:	_____	E-mail:	_____
Fax:	_____		
Διεύθυνση Κατοικίας:	_____ _____		

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)				
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος ¹ και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από – έως)	AM ²
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	
			__ / __ / __ - __ / __ / __	

¹ Ως Ρόλος ενδεικτικά αναφέρονται: manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

² Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο υπολογιζόμενοι σε ισοδύναμα ανθρωποετών, – Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

1.2. Πίνακες Συμμόρφωσης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

Γενικές Προδιαγραφές

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Επιτελική Σύνοψη – Αντίληψη του Έργου	ΝΑΙ		
Demo του προσφερόμενου συστήματος <u>με την υποβολή προσφορών</u> και με την μορφή video , που να ικανοποιεί τα παρακάτω κριτήρια: <ul style="list-style-type: none"> • Ευχρηστία του συστήματος ως προς τον διαχειριστή • Ευχρηστία του συστήματος ως προς τον χρήστη (Δημότη) • Ετοιμότητα του συστήματος ώστε να παραδοθεί <u>εντός 15 ημερών</u> από την υπογραφή της σύμβασης το λειτουργικό περιβάλλον της εφαρμογής 	ΝΑΙ		
Ο ανάδοχος δεσμεύεται να παραδώσει το λειτουργικό περιβάλλον της εφαρμογής <u>εντός 15 ημερών</u> από την υπογραφή της σύμβασης. (Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής)	ΝΑΙ		
Να περιγραφούν οι Απαιτήσεις Υποδομών – Εξοπλισμού για τη λειτουργία του Συστήματος του Αναδόχου (βέλτιστη λύση)	ΝΑΙ		
Ο ανάδοχος δεσμεύεται να φιλοξενήσει την εφαρμογή σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων (host center) για το χρονικό διάστημα ενός έτους , μέσα στο οποίο δεσμεύεται να μετεγκαταστήσει το πλήρες σύστημα (βάση δεδομένων, εφαρμογές και δεδομένα) σε εγκατάσταση που θα του υποδείξει ο Δήμος χωρίς επιπλέον κόστος.	ΝΑΙ		
Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι η κατασκευή των συστημάτων θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγχιμες Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 (WCAG 2.0), σε Επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «Α». Στην περίπτωση των διαδικτυακών υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν για χρήση από φορητές συσκευές, επιπλέον της προηγούμενης συμμόρφωσης θα πρέπει να ληφθούν υπόψη ελέγχιμες Βέλτιστες Πρακτικές του Κινητού Παγκοσμίου Ιστού (Mobile Web Best Practices 1.0) της	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Κοινοπραξίας του W3C. Σημειώνεται ότι η συμμόρφωση των παραδοτέων με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές θα ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο προ της οριστικής τους παραλαβής τους και εκταμίευσης της οριστικής πληρωμής του έργου. (Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής)			
Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της Διαδικτυακής Πύλης, είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα standards (όπως HTML, XML, Voice CXML, LDAP, κλπ.)	ΝΑΙ		
Οι υπηρεσίες θα διατίθενται σε περιβάλλον web (Web εφαρμογή).	ΝΑΙ		
Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται στον δήμο θα είναι Software as a Service – SaaS.	ΝΑΙ		
Να μην χρειάζεται εγκατάσταση Client προγράμματος στον Η/Υ, πέραν του φυλλομετρητή (browser)	ΝΑΙ		
Να υποστηρίζει τους κάτωθι browsers: Internet Explorer 8 και 9 και τις τελευταίες εκδόσεις των Chrome και Firefox	ΝΑΙ		
Το σύστημα δεν θα απαιτεί οποιασδήποτε μορφής browser plugins (π.χ. Flash, Java Applet, Silverlight)	ΝΑΙ		
Οι web εφαρμογές θα λειτουργούν σε mobile devices και tablets	ΝΑΙ		
Να διατίθεται Web περιβάλλον διαχείρισης αιτημάτων από τον Δήμο (Ενότητα 2)	ΝΑΙ		
Να διατίθεται Web περιβάλλον εισαγωγής /διαχείρισης αιτημάτων από τους δημότες (ενότητα 3)	ΝΑΙ		
Να διατίθεται εφαρμογή για φορητές συσκευές (smartphone , tablets), από όπου οι δημότες μπορούν να εισάγουν και να διαχειριστούν αιτήματα (ενότητα 4)	ΝΑΙ		
Η εφαρμογή των φορητών συσκευών, να υποστηρίζει τουλάχιστον το λειτουργικό σύστημα Android v2.2 (FROYO).	ΝΑΙ		
Καταχώριση αιτήματος δημότη μέσω τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ		
Καταχώριση αιτήματος δημότη μέσω web	ΝΑΙ		
Καταχώριση αιτήματος δημότη μέσω φορητών συσκευών (smartphone , tablets)	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Τα περιβάλλοντα εργασίας να είναι πλήρως εξελληνισμένα και να υποστηρίζει την κωδικοποίηση UTF-8	ΝΑΙ		
Διεπαφή (User Interface) με χρήση τεχνολογίας AJAX	ΝΑΙ		
Να υποστηρίζει τεχνικές διαμοιρασμού φόρτου (load balancing)	ΝΑΙ		
Να υποστηρίζει αρχιτεκτονική υψηλής διαθεσιμότητας (Clustering) σε όλα τα επίπεδα	ΝΑΙ		
Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, εγχειρίδιο χρήσης στα ελληνικά	ΝΑΙ		
Ο ανάδοχος θα πρέπει να προδιαγράψει τις απαιτήσεις του συστήματος σε Software και Hardware στις ακόλουθες πληθυσμιακές κατηγορίες: <ul style="list-style-type: none"> έως 100.000 δημότες, από 100.000 έως 500.000 δημότες πάνω από 500.000 δημότες 	ΝΑΙ		

Web Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Δήμου

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Η εφαρμογή να μπορεί να ενσωματώσει το οργανόγραμμα του δήμου, χωρίς να υπάρχει όριο στα επίπεδα ιεραρχίας	ΝΑΙ		
Η διεκπεραίωση των αιτημάτων θα είναι υποχρεωτικά προσαρμοσμένα σύμφωνα με τον κώδικα λειτουργίας των ΟΤΑ και τον ΟΕΥ του εκάστοτε Δήμου.	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καθορισμού ρόλου θεματικού υπευθύνου	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καθορισμού ρόλου χωρικού υπευθύνου	ΝΑΙ		
Υποστήριξη ρόλου χρήστη του τηλεφωνικού κέντρου	ΝΑΙ		
Δυνατότητα εύρεσης των αιτημάτων	ΝΑΙ		
Χρήση ροών εργασιών για την διαχείριση των αιτημάτων (Workflow)	ΝΑΙ		
Καταχώριση Αιτημάτων			
Δυνατότητα καταχώρισης νέων αιτημάτων	ΝΑΙ		

Διακήρυξη Διαγωνισμού « Διαχείριση αιτημάτων καθημερινότητας του Πολίτη»

Μέρος Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Δυνατότητα επεξεργασίας καταχωρημένων αιτημάτων	ΝΑΙ		
Δυνατότητα διαγραφής καταχωρημένων αιτημάτων	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καταχώρησης περιγραφής του προβλήματος τουλάχιστον 250 χαρακτήρων	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καταχώρησης περιοχής ή τοπικής κοινότητας του αιτήματος	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καταχώρησης περιγραφικής ή ακριβούς διεύθυνσης του προβλήματος τουλάχιστον 100 χαρακτήρων	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καταχώρησης γεωγραφικού στίγματος του προβλήματος	ΝΑΙ		
Η καταχώριση του γεωγραφικού στίγματος να γίνεται με χρήση ηλεκτρονικού χάρτη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα ευρέσεως διεύθυνσης στον ηλεκτρονικό χάρτη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα προβολής παραπάνω του ενός αποτελεσμάτων από την διαδικασία ευρέσεως διεύθυνση στον ηλεκτρονικό χάρτη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα επιλογής αποτελέσματος που προήλθε από την αναζήτηση διεύθυνσης στον ηλεκτρονικό χάρτη.	ΝΑΙ		
Δυνατότητα καταχώρισης στοιχείων επικοινωνίας και διαμονής του δημότη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα ένταξης του αιτήματος σε προεπιλεγμένη λίστα κατηγοριών	ΝΑΙ		
Δυνατότητα επιλογής ενός ή περισσότερων τρόπων επικοινωνίας του δήμου με τον δημότη από τους κάτωθι: <ul style="list-style-type: none"> • SMS • E-Mail • Τηλεφωνική Κλήση 	ΝΑΙ		
Δυνατότητα διαβάθμισης του αιτήματος σε τουλάχιστον 5 επίπεδα βάσει προτεραιότητας	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αντιστοίχισης των διαβαθμίσεων προτεραιότητας με συγκεκριμένους χρόνους επίλυσης	ΝΑΙ		
Έλεγχοι ορθότητας και αντίστοιχη ειδοποίηση χρήστη των καταχωρημένων στοιχείων σε πραγματικό χρόνο <ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος έγκυρης διεύθυνσης email, 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<ul style="list-style-type: none"> Έλεγχος έγκυρης εισαγωγής τηλεφωνικού αριθμού, Έλεγχος συμπλήρωσης των υποχρεωτικών πεδίων, όπως η περιγραφή του προβλήματος, η διεύθυνση του προβλήματος, η κατηγοριοποίηση κλπ, Έλεγχος συμπλήρωσης του πεδίου του email όταν έχει επιλεγεί η επικοινωνία μέσω E-Mail, Έλεγχος συμπλήρωσης του κινητού τηλεφώνου όταν έχει επιλεγεί η επικοινωνία μέσω SMS Έλεγχος συμπλήρωσης τουλάχιστον ενός τηλεφωνικού αριθμού (σταθερού ή κινητού), εφόσον έχει επιλεγεί η επικοινωνία μέσω τηλεφωνικής κλήσης. 			
Παραγωγή μοναδικού αριθμού αιτήματος κατά την επιτυχημένη καταχώριση	NAI		
Ενημέρωση του χειριστή για επιτυχημένη ή αποτυχημένη εισαγωγή αιτήματος	NAI		
Αυτόματη δρομολόγηση καταχωρημένου αιτήματος στα αρμόδια τμήματα, βάσει κατηγορίας και του οργανογράμματος του δήμου	NAI		
Αυτόματη ειδοποίηση των χρηστών της εφαρμογής, στους οποίους έχει δρομολογηθεί το αίτημα, μέσω E-Mail ή/και SMS	NAI		
Αυτόματη γνωστοποίηση του κωδικού αιτήματος στον δημότη, μέσω E-Mail ή/και SMS, εφόσον το επιθυμεί	NAI		
Ο κάθε χρήστης θα έχει πρόσβαση μόνο στα αιτήματα της αρμοδιότητάς του, ανάλογα με το οργανόγραμμα του Δήμου	NAI		
Αιτήματα που θα καταχωρούνται από εξωτερικούς, μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, π.χ. δημότες, θα πρέπει να ελέγχονται, να εγκρίνονται και να κατηγοριοποιούνται από εξουσιοδοτημένους χρήστες, πριν την τελική τους εισαγωγή στο σύστημα.	NAI		
Το υποσύστημα ελέγχου αιτημάτων καταχωρημένων από δημότες, να υποστηρίζει αποκλειστική διαχείριση του αιτήματος σε πραγματικό χρόνο (record lock)	NAI		
Να υπάρχει δυνατότητα αναίρεσης, της έγκρισης ενός αιτήματος, που έχει καταχωρηθεί από δημότη, από τον χρήστη του δήμου που το ενέκρινε	NAI		
Διαχείριση Αιτημάτων			
Απόκρυψη αιτημάτων εκτός δικαιοδοσίας του χρήστη του δήμου, από την ροή διαχείρισης, όπως προκύπτει από το	NAI		

Διακήρυξη Διαγωνισμού « Διαχείριση αιτημάτων καθημερινότητας του Πολίτη»

Μέρος Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
οργανόγραμμα.			
Αποδοχή αιτήματος από χρήστη με σκοπό την επίλυση	ΝΑΙ		
Δυνατότητα προώθησης αιτήματος σε άλλο τμήμα ή υπηρεσία ή χωρική ενότητα, βάσει του οργανογράμματος του δήμου	ΝΑΙ		
Δυνατότητα ανάθεσης αιτήματος σε υφιστάμενο, με σκοπό την επίλυση, βάσει του οργανογράμματος του δήμου	ΝΑΙ		
Δυνατότητα μη αποδοχής αιτήματος και προώθησης του στον προϊστάμενο, βάσει του οργανογράμματος του δήμου	ΝΑΙ		
Δυνατότητα ομαδοποίησης πολλαπλών αιτημάτων που αφορούν το ίδιο γεγονός	ΝΑΙ		
Υποστήριξη διαχείρισης ομαδοποιημένων αιτημάτων σαν ένα αίτημα	ΝΑΙ		
Προστασία ομαδοποίησης ανόμοιων αιτημάτων (π.χ. αιτήματα που θα επιλυθούν από διαφορετικά τμήματα)	ΝΑΙ		
Ιεραρχική συμμόρφωση των χρηστών, στο οργανόγραμμα του δήμου. (π.χ. όταν ανατεθεί ένα αίτημα σε κάποιον υφιστάμενο, ο δεύτερος να μην μπορεί να παρακάμψει την ενέργεια του προϊστάμενου)	ΝΑΙ		
Δυνατότητα φιλτραρίσματος αιτημάτων βάσει κατηγορίας	ΝΑΙ		
Δυνατότητα φιλτραρίσματος αιτημάτων βάσει τμήματος	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αναζήτησης αιτήματος βάσει του κωδικού του	ΝΑΙ		
Δυνατότητα ελέγχου και παρακολούθησης της κατάστασης του αιτήματος, καθ' όλης της διάρκειας της ροής επίλυσης του αιτήματος	ΝΑΙ		
Να διατίθενται φόρμες που θα εμφανίζουν τα αιτήματα ανάλογα με το βήμα της ροής που βρίσκονται.	ΝΑΙ		
Τα στοιχεία του αιτητή να είναι εμφανή καθ' όλης της διάρκειας της ροής επίλυσης του αιτήματος	ΝΑΙ		
Δυνατότητα προβολής του σημείου που αφορά στο αίτημα, σε ηλεκτρονικό χάρτη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας εντολών εργασίας	ΝΑΙ		
Δυνατότητα διαβάθμισης της προτεραιότητας των εντολών	ΝΑΙ		

Διακήρυξη Διαγωνισμού « Διαχείριση αιτημάτων καθημερινότητας του Πολίτη»

Μέρος Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
εργασίας			
Δυνατότητα εκτύπωσης εντολών εργασίας	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αλλαγής της προτεραιότητας της εντολής εργασίας	ΝΑΙ		
Εποπτική απεικόνιση των προγραμματισμένων εργασιών σε ημερολόγιο ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα	ΝΑΙ		
Δυνατότητα χρήσης του ημερολογίου για εισαγωγή προσωπικών ραντεβού από τον χρήστη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης εμπλεκόμενων χρηστών ενός αιτήματος, μέσω SMS ή/και E-Mail	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης εμπλεκόμενων χρηστών ενός αιτήματος, μέσω SMS ή/και E-Mail, εάν αυτό έχει καταστεί εκπρόθεσμο με βάση της διαβάθμιση του	ΝΑΙ		
Αυτόματη ενημέρωση της ιεραρχίας, μέσω SMS ή/και E-Mail, όταν το αίτημα παραμένει καταχωρημένο και αλλάζει τμήματα και αρμοδίους, χωρίς να διεκπεραιώνεται	ΝΑΙ		
Απενεργοποίηση δυνατότητας επεξεργασίας και διαγραφής των αιτημάτων, όταν έχει πραγματοποιηθεί από τον αρμόδιο η ανάληψη του για την διεκπεραίωση	ΝΑΙ		
Κατά την σημείωση ολοκλήρωσης του αιτήματος από τον χρήστη, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται ως διεκπεραιωμένο ή μη (λόγω αδυναμίας διεκπεραίωσης)	ΝΑΙ		
Κατά την σημείωση ολοκλήρωσης ενός αιτήματος, να καταχωρείται από τον χρήστη η απάντηση του δήμου προς τον δημότη	ΝΑΙ		
Αυτόματη ενημέρωση του δημότη για την ολοκλήρωση του αιτήματος, μέσω E-Mail ή/και SMS, εφόσον έχει δηλώσει ότι το επιθυμεί κατά την εισαγωγή του αιτήματος	ΝΑΙ		
Αυτόματη ενημέρωση των χρηστών του τηλεφωνικού κέντρου για την ολοκλήρωση του αιτήματος, για το οποίο ο δημότης επιθυμεί τηλεφωνική ενημέρωση.	ΝΑΙ		
Οι ενημερώσεις προς τους δημότες που αφορούν την ολοκλήρωση αιτήματος, να εμπεριέχουν την επίσημη απάντηση του δήμου	ΝΑΙ		
Να μην επιτρέπεται καμία επεξεργασία ή διαγραφή των αρχειοθετημένων αιτημάτων	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Να μπορεί να γίνει εύρεση των αρχειοθετημένων αιτημάτων στα οποία ο χρήστης έχει πρόσβαση, βάσει οργανογράμματος	ΝΑΙ		
Περιβάλλον Χρήστη Τηλεφωνικού Κέντρου			
Δυνατότητα εισαγωγής αιτήματος στο σύστημα	ΝΑΙ		
Δυνατότητα επεξεργασίας αιτημάτων για περιορισμένο χρονικό διάστημα	ΝΑΙ		
Δυνατότητα διαγραφής αιτημάτων για περιορισμένο χρονικό διάστημα	ΝΑΙ		
Δυνατότητα εύρεσης αιτήματος	ΝΑΙ		
Οι χρήστες του τηλεφωνικού κέντρου θα έχουν πρόσβαση σε όλα τα αιτήματα του δήμου	ΝΑΙ		
Να υπάρχει δυνατότητα τήρησης αρχείου κλήσεων προς και από τον δημότη (εισερχόμενες / εξερχόμενες)	ΝΑΙ		
Να εμφανίζεται το ιστορικό των κλήσεων προς και από τον δημότη	ΝΑΙ		
Να παρέχεται λίστα με της τηλεφωνικές κλήσεις που θα πρέπει να κάνει το τηλεφωνικό κέντρο στους δημότες που θα εμφανίζει τα παρακάτω: <ul style="list-style-type: none"> • Περιγραφή του αιτήματος • Τα στοιχεία του αιτούντος • Ο κωδικός του αιτήματος που αφορά η κλήση • Η απάντηση του δήμου (αφορά τους δημότες που έχουν δηλώσει επιθυμία για τηλεφωνική επικοινωνία)	ΝΑΙ		
Ο χρήστης θα μπορεί να ορίζει το αποτέλεσμα της κλήσης (επιτυχημένη, αποτυχημένη και τον λόγο της αποτυχίας (π.χ. δεν απαντά, λάθος αριθμός κλπ)	ΝΑΙ		
Να αποτρέπεται το άνοιγμα μιας εγγραφής από πολλαπλούς χρήστες ταυτόχρονα	ΝΑΙ		
Λίστες και Αναφορές			
Να παρέχεται λίστα αιτημάτων με δυνατότητα φιλτραρίσματος και ταξινόμησης βάσει ημερομηνίας, κατάστασης και κατηγορίας	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Να παρέχεται λίστα αιτημάτων με δυνατότητα δυναμικής ομαδοποίησης των αιτημάτων βάσει ημερομηνίας, κατάστασης και κατηγορίας	ΝΑΙ		
Να παρέχεται αναφορά των μη ολοκληρωμένων αιτημάτων	ΝΑΙ		
Να παρέχεται δυνατότητα παραμετροποίησης των αποτελεσμάτων της αναφοράς των μη ολοκληρωμένων αιτημάτων, χρησιμοποιώντας ως φίλτρο την ημερομηνία και τα τμήματα που αφορούν τα αιτήματα.	ΝΑΙ		
Να παρέχεται αναφορά των ολοκληρωμένων αιτημάτων	ΝΑΙ		
Να παρέχεται δυνατότητα παραμετροποίησης των αποτελεσμάτων της αναφοράς των ολοκληρωμένων αιτημάτων, χρησιμοποιώντας ως φίλτρο την ημερομηνία και τα τμήματα που αφορούν τα αιτήματα.	ΝΑΙ		
Στατιστική επισκόπηση των τρόπων επικοινωνίας που επιλέγουν οι δημότες (SMS, E-Mail, Τηλεφωνική Κλήση)	ΝΑΙ		
Οι αναφορές να μπορούν να εκτυπωθούν	ΝΑΙ		
Οι αναφορές να μπορούν να αποθηκευτούν σε αρχεία τύπου PDF, XLS, CSV, RTF	ΝΑΙ		
Επικοινωνία με Δημότες			
Δυνατότητα αποστολής μαζικών SMS στους δημότες που έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας	ΝΑΙ		
Να παρέχετε η δυνατότητα φιλτραρίσματος της λίστας για την αποστολή του μαζικού SMS, βάσει της τοποθεσίας του αιτήματος, την κατηγορία και την ημερομηνία	ΝΑΙ		
Γραφήματα			
<p>Να παρέχεται κεντρική σελίδα γραφημάτων που να περιέχει τα παρακάτω δυναμικά γραφήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • γράφημα που να αποτυπώνει τον αριθμό των ενεργών αιτημάτων ανά τομέα • γράφημα που να αποτυπώνει τον αριθμό των ενεργών αιτημάτων ανά γεωγραφική ενότητα • γράφημα που να αποτυπώνει τον αριθμό των ενεργών αιτημάτων ανά κατάσταση • γράφημα που να αποτυπώνει τον αριθμό των ενεργών αιτημάτων ανά διαβάθμιση • γράφημα που να αποτυπώνει τον αριθμό των ενεργών 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
αιτημάτων ανά τμήμα			
Να υπάρχει δυνατότητα φίλτρου στα αποτελέσματα των δυναμικών γραφημάτων	ΝΑΙ		
Ασφάλεια			
Προστασία της ευαίσθητης επικοινωνίας της σύνδεσης του χρήστη (π.χ. login) με SSL	ΝΑΙ		
Υποστήριξη πολλαπλών χρηστών με διαφορετικά δικαιώματα χρήσης και πρόσβασης	ΝΑΙ		
Υποστήριξη ομάδων χρηστών με κοινά δικαιώματα (groups)	ΝΑΙ		
Δυνατότητα χρήσης cookies, ώστε ο χρήστης να παραμένει συνδεδεμένος για μεγάλο διάστημα ή κατόπιν κλεισίματος του browser, εάν αυτός το επιθυμεί	ΝΑΙ		

Web Περιβάλλον Δημότη

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Δυνατότητα εγγραφή δημότη στην υπηρεσία	ΝΑΙ		
Δυνατότητα αλλαγής στοιχείων του χρήστη	ΝΑΙ		
Χρήση SSL για κρυπτογράφηση της επικοινωνίας κατά την σύνδεση του χρήστη (login)	ΝΑΙ		
Δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος	ΝΑΙ		
Δυνατότητα κατηγοριοποίησης αιτήματος βάσει λίστας προκαθορισμένων κατηγοριών	ΝΑΙ		
Έλεγχοι ορθότητας και αντίστοιχη ειδοποίηση χρήστη των καταχωρημένων στοιχείων σε πραγματικό χρόνο	ΝΑΙ		
Φόρμα παρακολούθησης αιτημάτων	ΝΑΙ		
Εμφάνιση κατάστασης εξέλιξης του αιτήματος	ΝΑΙ		
Εμφάνιση κωδικού αιτήματος, όπως έχει παραχθεί από το σύστημα της διαχείρισης των αιτημάτων του δήμου (Ενότητα 2)	ΝΑΙ		
Εμφάνιση της επίσημης απάντησης του δήμου στα	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
ολοκληρωμένα αιτήματα.			
Η επικοινωνία του υποσυστήματος με τη βάση θα πρέπει να γίνεται μέσω Web Service και όχι με απευθείας σύνδεση	ΝΑΙ		

Εφαρμογή Φορητών Συσκευών

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Δυνατότητα εγγραφής δημότη στην υπηρεσία	ΝΑΙ		
Έλεγχοι ορθότητας και αντίστοιχη ειδοποίηση χρήστη των καταχωρημένων στοιχείων σε πραγματικό χρόνο	ΝΑΙ		
Δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος από πιστοποιημένο χρήστη	ΝΑΙ		
Δυνατότητα χρήσης προκαθορισμένων κατηγοριών για την κατηγοριοποίηση νέων αιτημάτων	ΝΑΙ		
Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επίλυσης του αιτήματος από πιστοποιημένο χρήστη	ΝΑΙ		
Εμφάνιση κωδικού αιτήματος, όπως έχει παραχθεί από το σύστημα της διαχείρισης των αιτημάτων του δήμου (Ενότητα 2)	ΝΑΙ		
Εμφάνιση της επίσημης απάντησης του δήμου στα ολοκληρωμένα αιτήματα.	ΝΑΙ		
Δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος δίχως πιστοποίησης του χρήστη	ΝΑΙ		
Η επικοινωνία του υποσυστήματος με τη βάση θα πρέπει να γίνεται μέσω Web Service και όχι με απευθείας σύνδεση	ΝΑΙ		

Σύστημα Ενημερώσεων

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Να υποστηρίζεται αυτόματη αποστολή ειδοποιήσεων σε διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και SMS στα κινητά των χρηστών του δήμου, στις ακόλουθες περιπτώσεις: <ul style="list-style-type: none"> Μετά από καταχώρηση αιτήματος το οποίο να 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<p>υπάγεται στον τομέα ευθύνης του χρήστη, βάσει του οργανογράμματος του δήμου.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στους χρήστες τομέα ευθύνης, μετά από ανάθεση αιτήματος προς επίλυση στον τομέα αυτόν • Στους χρήστες στους οποίους έχει γίνει προώθηση, ανάθεση ή απόρριψη αιτήματος • Μετά από ολοκλήρωση ενός αιτήματος • Στους χρήστες τομέα ευθύνης όταν ένα αίτημα έχει χαρακτηριστεί εκπρόθεσμο 			
<p>Να υποστηρίζεται αυτόματη αποστολή ειδοποιήσεων σε διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή/και SMS στα κινητά των δημοτών, εφόσον αυτοί το επιθυμούν στις ακόλουθες περιπτώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μετά την καταχώρηση νέου αιτήματος που τον αφορά (έχει δρομολογηθεί η δημιουργία του αιτήματος από τον δημότη) • Μετά την ολοκλήρωση αιτήματος που τον αφορά 	ΝΑΙ		
<p>Δυνατότητα προσαρμογής των λεκτικών προτύπων των ειδοποιήσεων που θα έχουν προκύψει κατά την φάση της ανάλυσης</p>	ΝΑΙ		

Σύστημα Διαχείρισης Σχεσιακής Βάσης Δεδομένων

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<p>Να αναφερθεί το όνομα και η έκδοση του προσφερόμενου Λογισμικού Διαχείρισης Σχεσιακής Βάσης Δεδομένων (Λ.Δ.Σ.Β.Δ.)</p>	ΝΑΙ		
<p>Να αναφερθεί η χρονολογία διάθεσης της προσφερόμενης έκδοσης</p>	ΝΑΙ		
<p>Να αναφερθούν τα συμβατά λειτουργικά συστήματα</p>	ΝΑΙ		
<p>Να αναφερθούν όλες οι πιστοποιήσεις που κατέχει το λογισμικό του συστήματος όσον αφορά: τα χαρακτηριστικά ασφαλείας, διασύνδεσης με το επίπεδο εφαρμογών και το επίπεδο Διαδικτύου καθώς και το περιβάλλον ανάπτυξης.</p>	ΝΑΙ		
<p>Πλήρης υποστήριξη του Unicode v2 ή νεώτερου (συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών). Πλήρης</p>	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
υποστήριξη των UTF-8 και UTF-16 κωδικοποιήσεων.			
Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης, με τις παρακάτω δυνατότητες:			
<i>Διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κλπ)</i>	ΝΑΙ		
<i>Έλεγχος γεγονότων (events) και χρονοπρογραμματισμός jobs</i>			
Χαρακτηριστικά Ασφαλείας			
Να περιγραφούν οι δυνατότητες Auditing για επιτυχείς και ανεπιτυχείς ενέργειες σε επίπεδο πρόσβασης στη Βάση και στα Δεδομένα	ΝΑΙ		
Υποστήριξη επιλεκτικού auditing ενεργειών σε συγκεκριμένες εγγραφές και στήλες πινάκων και views της Βάσης Δεδομένων.	ΝΑΙ		
Να περιγραφούν συνοπτικά τα ενσωματωμένα χαρακτηριστικά του λογισμικού όσον αφορά τον προσδιορισμό και την εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας (security policies)	ΝΑΙ		
Το προσφερόμενο Λ.Δ.Σ.Β.Δ. πρέπει να υποστηρίζει (γνηγενώς ή μέσω custom επέκτασης ή μέσω προϊόντος τρίτου κατασκευαστή) λειτουργίες κρυπτογράφησης / αποκρυπτογράφησης των δεδομένων που αποθηκεύονται στη Βάση Δεδομένων	ΝΑΙ		
Το προσφερόμενο Λ.Δ.Σ.Β.Δ. πρέπει να μπορεί να λειτουργεί σε περιβάλλον κατά το οποίο τηρείται κρυπτογράφηση και προστασία της ακεραιότητας των δεδομένων όταν αυτά διακινούνται μεταξύ του application server και του database server που να υποστηρίζει ενδεδειγμένα πρότυπα π.χ. SSL. Να περιγραφεί συνοπτικά ο τρόπος με τον οποίο αυτό επιτυγχάνεται (π.χ εξοπλισμός, custom εφαρμογές, τυποποιημένο λογισμικό κτλ) και τα ακριβή πρότυπα που θα χρησιμοποιηθούν.	ΝΑΙ		
Δυνατότητες Φυσικής και Λογικής Οργάνωσης			
Να αναφερθούν οι δυνατότητες βελτιστοποίησης των λειτουργιών I/O.	ΝΑΙ		
Χρησιμοποίηση του συνόλου της RAM του συστήματος	ΝΑΙ		
Δυναμική διαχείριση των χώρων αποθήκευσης	ΝΑΙ		
Κατανομή της Βάσης Δεδομένων και των δομών της σε πολλαπλά αρχεία / δίσκους με δυνατότητα ελέγχου			

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
κατανομής από το χρήστη			
Δυνατότητες κατάτμησης μεγάλων πινάκων / δεικτών σε τμήματα και τοποθέτησής τους σε διαφορετικούς δίσκους (που προσφέρονται είτε γηγενώς είτε μέσω third-party tools τα οποία περιλαμβάνονται στη προσφορά του Αναδόχου)			
Να περιγραφούν οι διατιθέμενες μέθοδοι οργάνωσης των δεδομένων	ΝΑΙ		
Δυναμική αλλαγή της δομής των πινάκων και των indexes της Βάσης Δεδομένων χωρίς αποκλειστικό κλείδωμα των πινάκων και των indexes καθ' όλη τη διάρκεια των αλλαγών. Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα για:			
<i>Online table reorganization</i>			
<i>Online δημιουργία index και index rebuilds</i>			
Να αναφερθούν οι διατιθέμενες μέθοδοι οργάνωσης των δεδομένων (π.χ. B-trees, bitmap, clusters)	ΝΑΙ		
Δυνατότητες Προγραμματισμού και Πρόσβασης			
Υποστήριξη ANSI SQL 1992	ΝΑΙ		
Υποστήριξη stored procedures	ΝΑΙ		
Υποστήριξη αυτόνομων nested transactions	ΝΑΙ		
Υποστήριξη database triggers	ΝΑΙ		
Δυνατότητες ανοχής / αποφυγής λαθών			
Μηχανισμός τήρησης αντιγράφων ασφαλείας της Βάσης Δεδομένων με υποστήριξη:			
<i>Online backup/restore</i>	ΝΑΙ		
<i>Incremental backup</i>	ΝΑΙ		
<i>Parallel backup/restore</i>	ΝΑΙ		
Μηχανισμός αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της Βάσης Δεδομένων από αποτυχίες διασφαλίζοντας την διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των δεδομένων της βάσης, αμέσως μετά την ολοκλήρωση του roll-back (πριν την ολοκλήρωση του roll-forward).	ΝΑΙ		

Ανοιχτά δεδομένα

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.4	ΝΑΙ		

Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.5	ΝΑΙ		
Συνολικό χρονοδιάγραμμα: <= 3 μήνες	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Παραμετροποίησης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.8	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.8	ΝΑΙ		
Ελάχιστα ζητούμενα εκπαίδευσης: <ul style="list-style-type: none"> 2 ημέρες, σύνολο 8 ώρες εκπαίδευση για τους διαχειριστές και χρήστες για μέγιστο αριθμό δέκα (10) Ατόμων 	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.8	ΝΑΙ		
Ελάχιστη διάρκεια: ένας (1) μήνας	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Τεχνικός on-call	ΝΑΙ		

Δράση Δημοσιότητας

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.8	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας κ Συντήρησης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Σύμφωνα με την 1.8	ΝΑΙ		

1.3. Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς

Σημείωση: Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος προσφέρει Εγγύηση μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, οι αντίστοιχες στήλες «Κόστους Συντήρησης» θα πρέπει να εμφανίζουν μηδενικά κόστη.

Εξοπλισμός

Α / Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]					
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος	
ΣΥΝΟΛΟ													

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

Έτοιμο Λογισμικό

Α / Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]					
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος	
ΣΥΝΟΛΟ													

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

Εφαρμογή/ές

Α / Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]					
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος	
ΣΥΝΟΛΟ													

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		

ΣΥΝΟΛΟ					
---------------	--	--	--	--	--

Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		

Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Εξοπλισμός			
2	Έτοιμο λογισμικό			
3	Εφαρμογή/ές			
4	Υπηρεσίες			
5	Άλλες δαπάνες			
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			