



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΟΣΜΟΥ

Κορδελιό - Εύοσμος, 21.05.2020

Διεύθυνση Αποτελεσματικότητας-  
Οργάνωσης-Πληροφορικής και  
Διαφάνειας

Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής &  
Επικοινωνιών

---

Μελέτη αριθμός 511.3 / 2020

τίτλος «Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών»

Προϋπολογισμός: **9.300,00 €** (με το Φ.Π.Α.)

---

Ο συντάξας

Ελέγχθηκε,  
ο προϊστάμενος του τμήματος  
Τεχνολογιών Πληροφορικής &  
Επικοινωνιών

21.05.2020  
Θεωρήθηκε,  
η αναπληρώτρια προϊστάμενη  
της Διεύθυνσης  
Αποτελεσματικότητας-  
Οργάνωσης-Πληροφορικής  
και Διαφάνειας

Αθανάσιος Παπαγεωργίου  
ΠΕ Πληροφορικής

Ναπολέων Στασινός  
ΤΕ Πληροφορικής

Πολύμνια Βασιλειάδου  
ΠΕ Διοικητικού

## Περιεχόμενα

1	Γενικές προδιαγραφές.....	3
1.1	Συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο .....	3
1.2	Ενιαίος σχεδιασμός .....	3
1.3	Δημοσιότητα.....	3
1.4	Τεχνική και επαγγελματική επάρκεια .....	3
2	Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος.....	5
2.1	Γενική Προσέγγιση .....	5
2.2	Λειτουργικές Απαιτήσεις .....	5
2.2.1	Γενικές Απαιτήσεις .....	5
2.2.2	Λειτουργική Ενότητα 1: Χρήστες – διαχείριση χρηστών .....	5
2.2.3	Γενική λειτουργική περιγραφή χρήσης.....	7
2.2.4	Λειτουργική Ενότητα 1: Υποβολή, διαχείριση αιτήματος χρήστη.....	8
2.2.5	Λειτουργική Ενότητα 2: Διαχείριση αιτήματος από το Δήμο .....	9
2.2.6	Λειτουργική Ενότητα 4: Ενημέρωση πολιτών .....	10
2.3	Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος .....	10
2.3.1	Γενικά .....	10
2.3.2	Ειδικές Τεχνικές προδιαγραφές .....	10
2.3.3	Εξοπλισμός και Λογισμικό .....	10
2.3.4	Πνευματική ιδιοκτησία .....	11
3	Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών .....	12
3.1	Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης.....	12
3.2	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	12
3.3	Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας .....	12
3.1	Υπηρεσίες φιλοξενίας .....	13
3.2	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».....	13
3.3	Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών .....	14
4	Μεθοδολογία Υλοποίησης.....	16
4.1	Διοίκηση και ομάδα έργου .....	16
4.1.1	Σχήμα Διοίκησης Έργου .....	16
4.1.2	Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου .....	16
4.1.3	Μέλη Ομάδας Έργου .....	16
4.1.4	Τόπος υλοποίησης – παράδοσης του Έργου.....	16
1.1	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου .....	16
4.1.5	Περιγραφή Φάσεων του Έργου .....	17
4.1.6	Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου.....	20
5	Ενδεικτικός προϋπολογισμός.....	21
6	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Πίνακες συμμόρφωσης .....	22
6.1	Απαιτήσεις.....	23

# 1 Γενικές προδιαγραφές

## 1.1 Συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο

Η λειτουργία του «Πληροφοριακού Συστήματος Πληροφόρησης Δήμου Κορδελιού Ευόσμου» (στο εξής «Σύστημα») όσο και το ίδιο το Σύστημα οφείλουν να είναι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο. Κατ' ελάχιστο, θα πρέπει να είναι συμμορφωμένα με (α) το GDPR (Ν. 4624/19, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει), (β) το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012), (γ) το νόμο 4591/2019 και (δ) το άρθρο 52 του νόμου 4635/19.

Επιπλέον, θα πρέπει να έχει συμμόρφωση με τις αρχές του καθολικού σχεδιασμού (Ν. 4488/2017, αρ. 63) και διασφάλιση της προσβασιμότητας των υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο Ν.4591/2019 και στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017 αλλά και στο Ν. 4591/2019 (ΦΕΚ Α' 19/12.02.2019): Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία: α) της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα και β) του άρθρου 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/2455 του Συμβουλίου της 5ης Δεκεμβρίου 2017.

## 1.2 Ενιαίος σχεδιασμός

Θα πρέπει να ακολουθηθεί είναι η διαδικασία του «Ενιαίου Σχεδιασμού» (Integrated Planning Process) που βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Σχεδιασμός “digital by default” για όλα τα νέα έργα που αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες, με την εφαρμογή των αρχών «Privacy by Design and by Default» του κανονισμού GDPR 679/2016
- Διαλειτουργικότητα μέσω κοινών και διεθνώς αναγνωρισμένων ανοικτών προτύπων, διάθεσης ανοικτών APIs και ανάπτυξης δημόσιων SDKs
- Σύνδεση των έργων με δράσεις απλούστευσης διαδικασιών και μεταρρύθμισης (απλοποίηση και ηλεκτρονικοποίηση διαδικασιών)
- Υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων υπουργείων
- Εκ των προτέρων πρόνοια για τη βιωσιμότητα των έργων με μακροπρόθεσμη δέσμευση λειτουργίας και συγκεκριμένο πλάνο ενσωμάτωσής τους στο επιχειρησιακό περιβάλλον των φορέων

## 1.3 Δημοσιότητα

Ο ανάδοχος του έργου θα πρέπει να λάβει όλα τα μέτρα πληροφόρησης και δημοσιότητας που προβλέπονται από τους Καν. (ΕΚ) 1303/2013 και 1304/2013.

## 1.4 Τεχνική και επαγγελματική επάρκεια

Οι υποψήφιοι πρέπει να διαθέτουν ειδική ικανότητα στο αντικείμενο του έργου και να τεκμηριώνουν την επαγγελματική τους ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο προμήθειας και εγκατάστασης συστημάτων λογισμικού αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το αυτό του παρόντος διαγωνισμού

Ο υποψήφιος Ανάδοχος ή σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης / κοινοπραξίας θα πρέπει να έχει προβεί σε εμπρόθεσμη και προσήκουσα ολοκλήρωση ανάλογων Προμηθειών του προσφερόμενου συστήματος:

- Θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει προμηθεύσει, εγκαταστήσει και υποστηρίξει με σχετική σύμβαση ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε τρεις (3) φορείς του δημοσίου ή ευρύτερου δημοσίου τομέα κατά τα τελευταία τρία (3) έτη. Θα πρέπει να κατατεθούν στην τεχνική προσφορά οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές

παραδόσεις. Στις εγκαταστάσεις αυτές θα πρέπει να τεκμαίρεται ότι οι συνολικοί χρήστες του συστήματος (π.χ. αριθμός εγκαταστάσεων σχετικής εφαρμογής για κινητά) είναι τουλάχιστον 1000 για κάθε σύστημα ή τουλάχιστον 3.000 συνολικά.

- Θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει εγκαταστήσει ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε ένα (1) φορέα του δημοσίου ή ευρύτερου δημοσίου τομέα κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, με την ίδια βάση δεδομένων και στην ίδια οικογένεια λειτουργικών συστημάτων.
- Θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει εγκαταστήσει Σύστημα αυθεντικοποίησης πολιτών μέσω διασύνδεσης με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, όπου ο πολίτης αρκεί να εισάγει τους Κωδικούς Εισόδου, που χρησιμοποιεί στο Taxisnet, σε δύο (2) φορείς του δημοσίου ή ευρύτερου δημοσίου τομέα κατά τα τελευταία τέσσερα (4) έτη.

Για την απόδειξη των παραπάνω θα πρέπει ο υποψήφιος Ανάδοχος να προσκομίσει, επί ποινή αποκλεισμού, τις αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τη σχετική παράδοση και λειτουργία του Συστήματος για καθένα από τα σχετικά έργα καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με τους σχετικούς φορείς, ώστε η Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών μπορεί να πραγματοποιήσει έλεγχο, εφόσον το επιθυμεί..

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού πιστοποιητικό ISO 9001:2015 που να καλύπτει την μελέτη, σχεδιασμό, ανάπτυξη, κατασκευή, εγκατάσταση και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων (λογισμικού και εφαρμογών). Ο Υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να φέρει ισοδύναμο πιστοποιητικό, όμως θα πρέπει να αποδείξει την ισοδυναμία τους.

## 2 Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος

### 2.1 Γενική Προσέγγιση

Μέσα από το «Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών», οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα μέσα από ένα εύχρηστο περιβάλλον από το κινητό, tablet, ή Η/Υ τους να υποβάλλουν αιτήματα και προτάσεις προς το Δήμο, να δουν αιτήματα και προτάσεις άλλων πολιτών και να ψηφίσουν υπέρ ή κατά αυτών, να σχολιάσουν, να δουν την κατάσταση υλοποίησης των αιτημάτων τους κλπ.

Από πλευράς του Δήμου θα δίνεται η δυνατότητα για εισαγωγή σχετικών αιτημάτων πολιτών που γίνεται τηλεφωνικώς, και δυνατότητα διαλειτουργικότητας με το πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να τεκμηριώσει στην προσφορά του, με πληρότητα και ακρίβεια, τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα που προσφέρει καλύπτει όλη την ζητούμενη λειτουργικότητα, όπως αυτό καθορίζεται ειδικότερα στις επόμενες ενότητες και θα πρέπει να είναι σε θέση να προχωρήσει σε επίδειξη του συστήματος και όλων των λειτουργιών του, εάν αυτό κριθεί σκόπιμο κατά τη διάρκεια διενέργειας και αξιολόγησης του διαγωνισμού. Σε συγκεκριμένα σημεία, όπου αυτό καθορίζεται στην επόμενη ενότητα, ο υποψήφιος θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του video, ή αναλυτικό οδηγό, που θα επιδεικνύει και θα παρουσιάζει αναλυτικά τις ζητούμενες λειτουργίες και δυνατότητες.

### 2.2 Λειτουργικές Απαιτήσεις

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και θα επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου.

#### 2.2.1 Γενικές Απαιτήσεις

Το περιβάλλον του συστήματος θα πρέπει να είναι προστατευμένο μέσω https, σύμφωνα με τις τελευταίες εξελίξεις στις απαιτήσεις ασφαλείας που θέτουν οι πλέον διαδεδομένοι web browsers.

Η λειτουργικότητα που προσφέρεται μέσω κινητού/ταμπλετ θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και μέσω web browser από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή που μπορεί να εκτελεί τουλάχιστον τις σύγχρονες εκδόσεις των web browser.

Η λειτουργικότητα διαχείρισης από πλευράς Δήμου αρκεί να είναι διαθέσιμη μέσω web browser από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή που μπορεί να εκτελεί τουλάχιστον τις σύγχρονες εκδόσεις των web browser.

Η διεπαφή χρήσης θα πρέπει να είναι εύχρηστη και ευκολονόητη. Θα πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιηθεί άμεσα από ένα μέσο χρήστη χωρίς να είναι απαραίτητο να διαβαστούν οι οδηγίες χρήσης. Επίσης, θα πρέπει να είναι εφικτή η ολοκλήρωση υποβολής αιτήματος με την ελάχιστη δυνατή αλληλεπίδραση, για παράδειγμα ακόμα και αν η εφαρμογή δεν έχει πρόσβαση στην τοποθεσία του χρήστη θα πρέπει να εμφανίζει στον χάρτη σε τέτοια μεγέθυνση ώστε να εμφανίζονται ίσα-ίσα τα όρια του Δήμου.

#### 2.2.2 Λειτουργική Ενότητα 1: Χρήστες – διαχείριση χρηστών

Για τη χρήση του Συστήματος ο πολίτης θα πρέπει να αποδεχτεί τους όρους χρήσης, οι οποίοι αρχικά θα συνταχθούν από τον Ανάδοχο, στη συνέχεια θα παραδοθούν στο Δήμο για έγκριση/τροποποίηση από τη Νομική Υπηρεσία και τον DPO και θα χρησιμοποιηθούν στο Σύστημα.

##### 2.2.2.1 Ρόλοι / Ομάδες χρηστών

Οι χρήστες του συστήματος ομαδοποιούνται στους παρακάτω ρόλους / ομάδες χρηστών:

- μη εγγεγραμμένος χρήστης (απλός χρήστης): είναι ο κάθε χρήστης που θα μπορεί να δει τα δημόσια στοιχεία του Συστήματος και να υποβάλλει ανώνυμα αίτημα στο δήμο, στην

περίπτωση που στην υποβολή αιτήματος έχει δώσει email, θα μπορεί να δει και την κατάσταση των αιτημάτων του που έγιναν από το email του με χρήση μοναδικού URL που θα αποστέλλεται στο email του. Επίσης, εφόσον στο αίτημα δίνει τηλέφωνο, θα πρέπει ταυτόχρονα να δηλώνει πως επιθυμεί να λάβει τηλεφώνημα από το Δήμο για το αίτημά του.

- εγγεγραμμένος χρήστης (απλός χρήστης): έχει όλα τα δικαιώματα του μη εγγεγραμμένου χρήστη και επιπρόσθετα μπορεί να δει όλα τα αιτήματά του
- υπάλληλος δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του εγγεγραμμένου χρήστη και επιπρόσθετα μπορεί να διαχειριστεί τα υποβληθέντα αιτήματα που τον αφορούν. Επιπλέον, μπορεί να επιστρέψει πίσω το αίτημα στο διαχειριστή αιτημάτων και μπορεί να δει όλα τα αιτήματα στα οποία συμμετέχει. Δεν μπορεί να δει τα προσωπικά στοιχεία των αιτημάτων (όπως όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση)
- διαχειριστής αιτημάτων δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του υπάλληλου δήμου και επιπρόσθετα μπορεί να διαχειριστεί όλα υποβληθέντα αιτήματα και να τα προωθήσει σε άλλο υπάλληλο, επίσης μπορεί να υποβάλει αιτήματα εκ μέρους άλλων χρηστών (μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή δια ζώσης) και να διαχειριστεί τους χρήστες του Συστήματος. Μπορεί να δει τα προσωπικά στοιχεία των αιτημάτων.
- διαχειριστής δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του διαχειριστή αιτημάτων δήμου και επιπρόσθετα να διαχειριστεί τις κατηγορίες

### 2.2.2.2 Λειτουργικότητα

Το Σύστημα (μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser) θα μπορεί να λειτουργήσει χωρίς την εγγραφή του χρήστη, όμως θα πρέπει να υπάρχει λειτουργικότητα που να πιστοποιεί πως ο χρήστης είναι άνθρωπος (π.χ. με χρήση captcha).

Το σύστημα θα παρέχει δυνατότητα πιστοποίησης του χρήστη:

- μέσω εγγραφής στο Σύστημα,
- μέσω πιστοποίησης στο Πληροφοριακό Σύστημα Πληροφόρησης Δήμου Κορδελιού Ευόσου<sup>1</sup>,
- μέσω της ενιαίας εισόδου (Single sign on / SSO) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (<https://login.gsis.gr>)
- μέσω τρίτων εφαρμογών όπως Facebook, Google κλπ.

Ο κάθε πολίτης θα μπορεί να κάνει εγγραφή στο Σύστημα, ανάκτηση κωδικού πρόσβασης είτε μέσω της εφαρμογής είτε μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser. Κατά τη διαδικασία αυτή θα πρέπει το Σύστημα να χρησιμοποιεί λειτουργικότητα που να πιστοποιεί πως ο χρήστης είναι άνθρωπος.

Η εγγραφή θα απαιτεί τα ελάχιστα δεδομένα από το χρήστη (θα πρέπει να μπορεί να γίνει χρήση του συστήματος χωρίς την υποβολή προσωπικών δεδομένων), όμως θα επιτρέπει να συμπληρώσει περισσότερα πεδία, όπως: όνομα, επώνυμο, τίτλο, email, ΑΦΜ, διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση εργασίας, τηλέφωνο σταθερό, τηλέφωνο κινητό κλπ. Η τελική λίστα των δεδομένων θα διαμορφωθεί κατά την πρώτη φάση της υλοποίησης (βλ. «4.1.5.1.1 Φάση 1η», σελ. 17).

Ο κάθε πολίτης θα μπορεί με τον ίδιο λογαριασμό να συνδέεται μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser.

Οι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν νέους χρήστες, να ενημερώνουν τα στοιχεία των χρηστών και να διαγράφουν παλιούς χρήστες. Για κάθε αλλαγή ο χρήστης θα ενημερώνεται από το σύστημα: (α) μέσω email αν έχει δηλώσει email, ή (β) μέσω της εφαρμογής την επόμενη φορά που θα συνδεθεί.

Οι πολίτες θα μπορούν να επιλέξουν αν η ενημέρωσή τους θα γίνεται (α) μόνο μέσω της εφαρμογής, (β) και μέσω email και (γ) αν επιθυμούν να δεχτούν τηλεφώνημα από το Δήμο για αίτημά τους.

---

<sup>1</sup> Η δυνατότητα θα πρέπει να δίνεται με χρήση SAML ή, εναλλακτικά βάσει άλλων διεθνών και αναγνωρισμένων προτύπων μετά από έγκριση.

Οι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν τους χρήστες του Δήμου, στους οποίους μπορεί να γίνει η ανάθεση ενός αιτήματος.

### 2.2.3 Γενική λειτουργική περιγραφή χρήσης

Λειτουργικά η ροή της διαδικασίας έχει ως εξής:

- Ένα πολίτης υποβάλλει αίτημα (είτε ως εγγεγραμμένος, είτε ως μη εγγεγραμμένος, από το app ή από το διαδίκτυο)
- Οι διαχειριστές αιτημάτων ενημερώνεται μέσω email και μέσω της ιστοσελίδας (αν συνδεθεί, βλέπει σε λίστα όλα τα νέα μηνύματα) και μπορούν:
  - Να ορίσουν το αίτημα ως διπλό με κάποιο άλλο, οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό και μπορεί να δηλώσει ενδιαφέρον για το άλλο αίτημα
  - Να απορρίψουν ένα αίτημα, με ή χωρίς αιτιολογία, οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό
  - Να αλλάξει την κατηγορία του αιτήματος
  - Να αποδεχτούν ένα αίτημα, οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό
  - Να επικοινωνήσουν ασύγχρονα με τον χρήστη: να προσθέσουν σχόλια σε ένα αίτημα, οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό
  - Να προσθέσουν σχόλια που δε θα δει ο χρήστης
  - Να ορίσουν τον υπάλληλο που θα είναι υπεύθυνος για το αίτημα (ανάθεση αιτήματος), με επιλογή αν για γίνει αυτόματη ενημέρωση του χρήστη (ή όχι) για το ποιο τμήμα ποιας διεύθυνσης του δήμου έχει αναλάβει τη διεκπεραίωση του αιτήματος
- Ο χρήστης δήμου ενημερώνεται μέσω email και μέσω της ιστοσελίδας (αν συνδεθεί, βλέπει σε λίστα όλα τα νέα μηνύματα) για τα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί και μπορεί:
  - Να προσθέσει σχόλια
  - Να προωθήσει το αίτημα πίσω στον διαχειριστή αιτημάτων
  - Να ορίσει πως το αίτημα είναι «πρόταση για αναμονή»
  - Να ορίσει πως το αίτημα είναι «σε ολοκλήρωση»
- Για όλες τις ενέργειες ενός χρήστη του Δήμου, ενημερώνονται οι διαχειριστές αιτημάτων και μπορούν:
  - Να προσθέσουν σχόλια που δε θα δει ο χρήστης
  - Να επικοινωνήσουν ασύγχρονα με τον χρήστη: να προσθέσουν σχόλια σε ένα αίτημα, οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό
  - Να ορίσουν τον υπάλληλο που θα είναι υπεύθυνος για το αίτημα (ανάθεση αιτήματος), με επιλογή αν για γίνει αυτόματη ενημέρωση του χρήστη (ή όχι) για το ποιο τμήμα ποιας διεύθυνσης του δήμου έχει αναλάβει τη διεκπεραίωση του αιτήματος
  - Να ορίσουν πως το αίτημα είναι «σε αναμονή», οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό (μπορεί να γίνει ταυτόχρονα με εισαγωγή σχολίου προς το χρήστη)
  - Να ορίσουν πως το αίτημα είναι «ολοκληρωμένο», οπότε ενημερώνεται ο χρήστης αυτόματα εφόσον είναι εφικτό(μπορεί να γίνει ταυτόχρονα με εισαγωγή σχολίου προς το χρήστη)

Στις περιπτώσεις ενημέρωσης του χρήστη το Σύστημα θα λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να μειώνεται ο αριθμός των email ενημέρωσης στον απολύτως απαραίτητο.

## 2.2.4 Λειτουργική Ενότητα 1: Υποβολή, διαχείριση αιτήματος χρήστη

Ο κάθε πολίτης (απλός χρήστης) θα μπορεί να υποβάλει αίτημα προς το Δήμο. Το κάθε αίτημα θα περιέχει τουλάχιστον τα παρακάτω πεδία:

- Σημείο ή περιοχή σε χάρτη, στην περίπτωση κινητού/ταμπλέτας, θα γίνεται αυτόματος προσδιορισμός της γεωγραφικής θέσης μέσω GPS, ή άλλης τεχνολογίας (εφόσον η γεωγραφική περιοχή είναι εντός των ορίων του Δήμου). Σε κάθε περίπτωση ο χάρτης θα δείχνει πάντα ολόκληρο (εν απουσία γεωγραφικού προσδιορισμού) ή μέρος του Δήμου (όταν ο γεωγραφικός προσδιορισμός είναι εντός του Δήμου).
- Τίτλο
- Περιγραφή (απαραίτητο)
- Κατηγορία (από λίστα διαχειριζόμενη από το Δήμο, απαραίτητο)
- Διεύθυνση προβλήματος
- Φωτογραφία ή φωτογραφίες
- Αυτόματα θα συμπληρώνεται η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος
- Αυτόματα θα συμπληρώνεται ο τρόπος υποβολής του αιτήματος (από app ή από web φόρμα)
- Τον τρόπο που θέλει να ενημερωθεί ο χρήστης για την πορεία του αιτήματός του: μέσω email ή μέσω του app αν γίνει το αίτημα από το app<sup>2</sup> ή τηλεφωνικώς αν έχει δώσει το τηλέφωνό του.

Επιπλέον, ο κάθε πολίτης θα μπορεί

- Να εγγραφεί στο Σύστημα
- Να ζητήσει υπενθύμιση του κωδικού πρόσβασης, με αυτοματοποιημένη διαδικασία διεκπεραίωσής του αιτήματος (εφόσον έχει κάνει εγγραφή στο Σύστημα)
- Να προσθέσει και να αλλάξει τα στοιχεία του στο Σύστημα (σε περίπτωση πιστοποίησης μέσω GSIS δεν θα πρέπει να μπορεί να αλλάξει τα στοιχεία που προέρχονται από το GSIS).

Μετά την υποβολή του αιτήματος, το αίτημα θα έχει κατάσταση «ανώνυμο υποβληθέν» ή «εγγεγραμμένο υποβληθέν» αναλόγως με το αν έχει ταυτοποιηθεί ο χρήστης ή όχι.

Ο κάθε πολίτης (απλός χρήστης) θα μπορεί:

- να βλέπει όλα τα αιτήματά του ανά κατηγορία και αν τα έχει αποδεχτεί ο Δήμος ή όχι. Ειδικά στα αιτήματα που υπάρχει διαφοροποίηση σε σχέση με την προηγούμενη φορά που είδε το αίτημα θα υπάρχει σχετική ειδοποίηση (π.χ. στα αιτήματα που έχει αποδεχτεί ο Δήμος, ή που πρόσθεσε σχόλια)
- να προσθέσει σχόλιο και φωτογραφία σε υπάρχον αίτημά του
- να βλέπει λίστα όλα τα αιτήματά όλων των πολιτών που έχει αποδεχτεί ο Δήμος, με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή. Σε αυτά θα μπορεί:
  - ο να ψηφίζει για αυτά (αρνητικά ή θετικά) και
  - ο να σχολιάσει, η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να μπορεί να απενεργοποιηθεί από το Δήμο.
- να βλέπει τα αιτήματα σε χάρτη του Δήμου
- να αναζητά αιτήματα (που έχει αποδεχτεί ο Δήμος) με αναζήτηση με χρήση λέξεων κλειδιών
- να βλέπει οπτικοποιημένα στατιστικά στοιχεία με βάση τη χωρική τους πυκνότητα ή τη στατιστική τους συχνότητα και χρήση heatmaps, tag-clouds και γραφημάτων. Οι διαχειριστές του δήμου θα μπορούν να επιλέξουν τις καταστάσεις των αιτημάτων για τα οποία εμφανίζονται στατιστικά.
- να δηλώσει ενδιαφέρον προς ενημέρωση για την εξέλιξη οποιουδήποτε αιτήματος

Επίσης, για κάθε αλλαγή δημόσιας κατάστασης σε ένα αίτημα θα ενημερώνεται ο δημιουργός του, καθώς και όσοι έχουν δηλώσει ενδιαφέρον.

<sup>2</sup> Εφόσον έχει γίνει εγγραφή, ή η εφαρμογή το επιτρέπει χωρίς εγγραφή p.x. με ταυτοποίηση της συγκεκριμένης εγκατάστασης του app.



Μη λειτουργικές προδιαγραφές:

- δεν επιτρέπεται στους χρήστες να εισάγουν αιτήματα που δεν αφορούν τη γεωγραφική περιοχή του Δήμου (αναφορά στο πεδίο «σημείο ή περιοχή σε χάρτη» και όχι στη διεύθυνση).

## 2.2.5 Λειτουργική Ενότητα 2: Διαχείριση αιτήματος από το Δήμο

Ο χρήστης του Δήμου θα μπορεί επιπλέον των δυνατοτήτων του απλού χρήστη:

- να βλέπει όλα τα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή με επιλογή από χάρτη.
- να προσθέτει σχόλια στα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί, τα σχόλια δε θα είναι ορατά στον πολίτη. Για τα σχόλια θα ενημερώνονται οι διαχειριστές αιτημάτων.
- να ορίσει την κατάσταση ενός αιτήματος που του έχουν ανατεθεί ως «σε αναμονή» ή «ολοκληρωμένο, προς ειδοποίηση», για κάθε αλλαγή κατάστασης θα ενημερώνονται οι διαχειριστές αιτημάτων με email
- να βλέπει τα στατιστικά στοιχεία χρήσης της εφαρμογής, τα οποία θα περιλαμβάνουν πληροφορίες για τον αριθμό των συνολικών αιτημάτων καθώς και τον αριθμό των αιτημάτων που ανήκουν σε κάθε κατάσταση ξεχωριστά, τον αριθμό των χρηστών, των ψήφων, των σχολίων και τις συνολικές ημέρες λειτουργίας της πλατφόρμας χωρισμένα σε χρονικά όρια (π.χ. ανά μήνα). Οι παραπάνω πληροφορίες αυτές μπορούν να εξαχθούν σε μορφή για εύκολη επεξεργασία (π.χ. Excel).
- Οι αλλαγές και προσθήκες που κάνουν οι χρήστες του Δήμου, δεν πρέπει να φαίνονται στους απλούς χρήστες

Ο διαχειριστής αιτημάτων του Δήμου θα μπορεί, επιπλέον:

- να εγγράψει υπαλλήλους του Δήμου, οι υπάλληλοι του Δήμου θα σχετίζονται με μία ή περισσότερες κατηγορίες. Θα μπορούν να ανατεθούν αιτήματα στους υπαλλήλους μόνο από τις κατηγορίες που σχετίζονται.
- να διαχειρίζεται τους χρήστες του Συστήματος
- να προσθέτει νέα αιτήματα που έχουν φτάσει στο Δήμο από άλλες πηγές (π.χ. τηλεφωνικώς), στην περίπτωση που καταγράφεται και email στο αίτημα, οι ενημερώσεις της κατάστασης του αιτήματος θα αποστέλλονται και στο email.
- να κάνει ασύγχρονη επικοινωνία με τον πολίτη που έχει υποβάλει το αίτημα μέσω του Συστήματος
- να δει λίστα από τα νέα αιτήματα με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή
- να αποδεχτεί ένα νέο αίτημα (π.χ. από κατάσταση «υποβληθέν» σε κατάσταση «σε επεξεργασία»)
- να διορθώσει την κατηγορία ενός αιτήματος
- να αναθέσει το αίτημα σε κάποιο τμήμα ή υπάλληλο του Δήμου, ο οποίος θα ενημερώνεται αυτόματα μέσω email
- να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος (π.χ. «Ολοκληρωμένο», «σε αναμονή»)
- να δει το ιστορικό του κάθε αιτήματος
- να ορίσει το αίτημα ως όμοιο με κάποιο άλλο (π.χ. όταν θεωρεί ότι αφορούν το ίδιο ακριβώς αντικείμενο). Στη συνέχεια ο χρήστης ενημερώνεται αυτόματα και μπορεί να δηλώσει ενδιαφέρον για το άλλο όμοιο αίτημα.

Μόνο οι αλλαγές και προσθήκες που κάνει διαχειριστής αιτημάτων του Δήμου είναι ορατές στους απλούς χρήστες

Ο διαχειριστής του Δήμου θα μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων του διαχειριστή αιτημάτων να διαχειριστεί τις κατηγορίες (προσθήκη, ενημέρωση, διαγραφή - δε θα επιτρέπεται η διαγραφή κατηγορίας εάν υπάρχουν αιτήματα σε αυτή)

## 2.2.6 Λειτουργική Ενότητα 4: Ενημέρωση πολιτών

Το Σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα στους διαχειριστές να προσθέτουν πληροφοριακό περιεχόμενο (έκτακτα γεγονότα, εκδηλώσεις κλπ) το οποίο θα μπορούν να δουν οι χρήστες του συστήματος τουλάχιστον στην αρχική σελίδα της εφαρμογής και μέσω ειδοποιήσεων στο app και στο web browser, εφόσον έχουν επιλέξει κάτι τέτοιο.

Επίσης, το Σύστημα θα παρέχει απλή διαχείριση περιεχομένου (Content Management System – CMS) για τη διαχείριση του public web τμήματος του Συστήματος

## 2.3 Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

### 2.3.1 Γενικά

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν υποστήριξη ανοικτών προτύπων.

Το σύστημα θα πρέπει να προστατεύεται μέσω https. Εφόσον αρκεί πιστοποιητικό για τα domain και subdomains \*.dke.gr, \*.kordelio-enosmos.gr, το σχετικό πιστοποιητικό SSL θα το παράσχει το υποέργο 1 «Πληροφοριακό Σύστημα Πληροφόρησης Δήμου Κορδελιού Ευόσμου». Αν δεν αρκεί το πιστοποιητικό αυτό, ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για το κόστος και την καθοδήγηση των υπηρεσιών του Δήμου για την έκδοση του σχετικού πιστοποιητικού τύπου Organization Validation με διάρκεια τουλάχιστον από την έναρξη της παραγωγικής διαδικασίας έως τη λήξη της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

### 2.3.2 Ειδικές Τεχνικές προδιαγραφές

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Διάθεση API μετά από ταυτοποίηση προς τρίτες εφαρμογές και συστήματα υποστηρίζοντας τα πρότυπα JSON / SOAP 1.1 / SOAP 1.2 για τουλάχιστον τις παρακάτω ενέργειες:
  - Λίστα αιτημάτων που έχει αποδεχτεί ο Δήμος με φίλτρο κατηγορίας και κατάστασης
  - Στοιχεία συγκεκριμένου αιτήματος χωρίς προσωπικά δεδομένα
  - Στατιστικά στοιχεία χρήσης του συστήματος ανά μήνα (αντίστοιχα με αυτά που παρέχονται στους απλούς χρήστες και στους χρήστες του Δήμου)
  - Λίστα κατηγοριών
  - Εισαγωγή αιτήματος με ταυτοποίηση χρήστη
  - Ερώτημα για το email του χρήστη με αναζήτηση βάσει του ΑΦΜ.
  - Ενημέρωση του email του χρήστη με βάσει τον ΑΦΜ του.
- Χρήση συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων για την διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
- Συμμόρφωση του Συστήματος με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού, έκδοση 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) του διεθνή οργανισμού World Wide Web Consortium (W3C), κατ' ελάχιστο στο μεσαίο επίπεδο προσβασιμότητας "AA"

### 2.3.3 Εξοπλισμός και Λογισμικό

Η εγκατάσταση του Συστήματος όσον αφορά το Δήμο (τοπική εγκατάσταση για λόγους εκπαίδευσης) θα γίνει σε εικονική μηχανή VMWare η οποία θα φιλοξενηθεί στους εξυπηρετητές του Δήμου οι οποίοι είναι δύο εξυπηρετητές PowerEdge R630 Server (κωδικός 210-ACXS) που έχουν 2 CPUs Intel® Xeon® Processor E5-2640 v4 εκαστος.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει το Δήμο με σχετικές νόμιμες άδειες και να εγκαταστήσει όλα τα απαραίτητα λογισμικά που χρειάζεται το Σύστημα για να λειτουργήσει (π.χ. βάση δεδομένων<sup>3</sup>) εκτός του λειτουργικού συστήματος.

Τέλος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να βεβαιώσει πως είναι εφικτή η δυνατότητα φιλοξενίας του συστήματος από το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος – Government Cloud (GCloud). Ο Ανάδοχος, δεσμεύεται για την δωρεάν μεταφορά του Συστήματος σε εγκαταστάσεις τύπου cloud (όπως το G cloud), εφόσον ζητηθεί από τον Δήμο για όλη την περίοδο καλής εκτέλεσης και έως τρεις (3) μήνες μετά.

#### **2.3.4 Πνευματική ιδιοκτησία**

Οτιδήποτε παραδοθεί στο Δήμο (π.χ. λογισμικό, πολυμεσικό υλικό, κείμενα) θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες νόμιμες άδειες χρήσης για χρήση από το Δήμο για το συγκεκριμένο Σύστημα και για τους σκοπούς που αυτό εξυπηρετεί, χωρίς ημερομηνία λήξης και χωρίς επιπλέον κόστος (είτε άμεσο, είτε στο μέλλον).

---

<sup>3</sup> Αν χρειάζεται βάση δεδομένων Oracle, ο Δήμος διαθέτει ήδη άδεια και δεν είναι απαραίτητη άλλη.

### 3 Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

#### 3.1 Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος στις υποδομές που αναφέρονται στο κεφάλαιο 2.3.3 καθώς και στην υποδομή φιλοξενίας που θα παρέχει.

Το αποτέλεσμα της παροχής των υπηρεσιών αυτών θα είναι το Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση, μαζί με τις εφαρμογές για android και ios, έτσι ώστε να ξεκινήσει η περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.

#### 3.2 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών του Δήμου, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση και υποστήριξη του Συστήματος. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν σε χώρο που θα υποδείξει ο Φορέας σε μία ομάδα επιλεγμένων υπαλλήλων του Δήμου.

Η εκπαίδευση των χρηστών του συστήματος (πολιτών) που δεν προβλέπεται να γίνει από τον Ανάδοχο, όμως θα πρέπει η εφαρμογές για τα κινητά (α) να είναι εύχρηστες, (β) να χρησιμοποιούν τρόπους εισαγωγής δεδομένων και πλοήγησης γνωστές στο ευρύ κοινό, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς ανάγνωση οδηγιών χρήσης και (γ) να είναι όσο πιο απλές γίνεται. Παρόλα αυτά, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει αναλυτικό οδηγό χρήσης και video χρήσης.

Στο εκπαιδευτικό πλάνο του Αναδόχου θα πρέπει επίσης να ορίζονται:

- η διάρκεια του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος,
- οι κατηγορίες των χρηστών, που πρέπει να το παρακολουθήσουν,
- ο προτεινόμενος και μέγιστος αριθμός ατόμων από κάθε κατηγορία
- το είδος και μέγεθος της εκπαίδευσης που απαιτείται γι' αυτούς.

Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει.

#### 3.3 Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια του Έργου θα πρέπει να προσφερθούν Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος και θα πρέπει να πραγματοποιηθούν:

- για προκαθορισμένο χρονικό διάστημα,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- από ομάδα υπαλλήλων του Δήμου

Η δοκιμαστική λειτουργία θα έχει στόχο:

- την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας,
- την ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων θα γίνει σε επίπεδο Πιλοτικής Λειτουργίας,

Οι Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Την ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της δοκιμαστικής λειτουργίας στην εγκατάσταση που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Υποστήριξη χρηστών από απόσταση
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.

### 3.1 Υπηρεσίες φιλοξενίας

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παρέχει υπηρεσίες φιλοξενίας καθόλη τη διάρκεια του έργου και τουλάχιστον έως το τέλος της Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας». Η φιλοξενία θα παρέχει κατ'ελάχιστο:

- Αποθηκευτικό χώρο 2Gb, χωρίς το χώρο που καταλαμβάνει το λογισμικό
- Ικανό bandwidth για απρόσκοπτη χρήση της εφαρμογής από τους πολίτες

### 3.2 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Η Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια **τουλάχιστον δύο ετών**.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών καθ' όλη τη διάρκεια αυτή. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εγγύησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing). Οι χρόνοι αποκατάστασης των δυσλειτουργιών από τη στιγμή της αναγγελίας της δυσλειτουργίας φαίνονται στην παράγραφο "Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας" της Ενότητας "3.3. Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών".
- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες από τον Ανάδοχο.
- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο από τον Ανάδοχο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η παροχή τηλεφωνικής Υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 15:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:
  - Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό του Φορέα. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους: (i) Τηλέφωνο, (ii) Email, (iii) Fax, (iv) ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
  - Ο εξοπλισμός και η Web εφαρμογή που τυχόν χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
  - Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει

διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.

- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Δήμου.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

### 3.3 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για την Περίοδο Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας του τελικού συστήματος καθώς και για την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας. Στους χρόνους μη διαθεσιμότητας υπολογίζονται μόνο περίοδοι μη διαθεσιμότητας που οφείλονται σε αστοχίες / δυσλειτουργίες του προσφερόμενου λογισμικού και όχι περίοδοι που οφείλονται σε αστοχίες υπολογιστικών ή δικτυακών υποδομών.

Ορισμοί:

1. **ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης):** Το χρονικό διάστημα 08:00 – 15:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
2. Το **Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Δ)** υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = \frac{100 * (\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{Χρόνος βλάβης})}{\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας}}$$

**Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας** είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Υπολογίζεται σε 240 εργάσιμες ημέρες (12 μήνες) το χρόνο, δηλ.  $240 \times 8 = 1.920$  ώρες.

Το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και την/τις εφαρμογές λογισμικού όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα πρέπει να γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας.

Στοιχείο Πληροφοριακού Συστήματος	ΚΩΚ
Υποδομή	99,3%
Εφαρμογή	99,3%

#### Απαιτήσεις Διαθεσιμότητας

**Χρόνος Βλάβης** είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την αποκατάσταση σε πλήρη λειτουργία από τον Ανάδοχο.

Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την αποκατάσταση είναι μεγαλύτερο του προβλεπόμενου, οι ώρες καθυστέρησης στο διπλάσιο υπολογίζονται στο χρόνο εκτός λειτουργίας.

Η ετήσια διαθεσιμότητα αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 ως 31/12 εκάστου έτους. Ειδικά για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας του πρώτου έτους θα ληφθεί υπόψη το χρονικό διάστημα από την επομένη της ημερομηνίας οριστικής παραλαβής του έργου μέχρι τις 31/12 του ίδιου έτους.

#### Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:

- Η αποκατάσταση της βλάβης/ δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της. Ειδικά για τους εξυπηρετητές, είναι αναγκαίο να έχει αποκατασταθεί η λειτουργία τους μετά από βλάβη το πολύ μέχρι τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης του Αναδόχου εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης.

#### Χρόνος ανταπόκρισης (παρουσία τεχνικού):

Για τις βλάβες του συστήματος θα ειδοποιούνται τεχνικοί που θα έχουν προκαθορισθεί για το σκοπό αυτό, ενώ η σχετική ειδοποίηση θα πραγματοποιείται μέσω email, τηλεφωνήματος, web σελίδας ή συσκευής τηλεομοιοτυπίας. Τόσο μετά την γνωστοποίηση όσο και με την λήξη των εργασιών

αποκατάστασης πρέπει να αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Υπηρεσίας σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα.

Η ανταπόκριση (παρουσία) του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι :

- Δύο (2) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή (εφόσον είναι εργάσιμες ημέρες) και στο διάστημα από 07:00 μέχρι 14:00.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών του Συστήματος, τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών εγγύησης, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε εκτός ΚΩΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενως).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

## **4 Μεθοδολογία Υλοποίησης**

### **4.1 Διοίκηση και ομάδα έργου**

#### **4.1.1 Σχήμα Διοίκησης Έργου**

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό της εκτέλεσης της Σύμβασης, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και εκτέλεσης της Σύμβασης, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους.

Τυχόν αλλαγή στο προσωπικό της Ομάδας Έργου του Αναδόχου τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Την κύρια ευθύνη υλοποίησης της Σύμβασης έχει ο Ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στη διακήρυξη.

#### **4.1.2 Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου**

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν τους ρόλους:

- Του Υπεύθυνου Έργου (project manager)
- Του Υπεύθυνου Υλοποίησης που θα εκτελεί και χρέη αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου.

#### **4.1.3 Μέλη Ομάδας Έργου**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου.

Συγκεκριμένα, για όλα τα Μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει:

- Να περιγράφει ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.

#### **4.1.4 Τόπος υλοποίησης – παράδοσης του Έργου**

Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει το έργο στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής. Κάθε συνάντηση με στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα λαμβάνει χώρα σε χώρους της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και θα παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το λογισμικό στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής.

### **1.1 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου**

Η συνολική μέγιστη διάρκεια του έργου είναι δεκαοκτώ (18) εβδομάδες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός του διαστήματος αυτού από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, να έχει ολοκληρώσει το σύνολο του αντικειμένου της Σύμβασης, περιλαμβανομένης της περιόδου δοκιμαστικής και πιλοτικής λειτουργίας.

Προσφορά που αναφέρει σαν χρόνο ολοκλήρωσης, χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από δεκαοκτώ (18) εβδομάδες θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Επισημαίνεται ότι οι χρόνοι των επιμέρους φάσεων είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να προσφέρουν και μικρότερο συνολικό χρόνο υλοποίησης του έργου από τις δεκαοκτώ (18) εβδομάδες (συνολικός χρόνος υλοποίησης).



Ακολουθεί συνοπτικό χρονοδιάγραμμα και περιγραφή των διακριτών φάσεων υλοποίησης με ελάχιστη απαίτηση την παράδοση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος, εντός των προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος, όπου θα έχουν παραδοθεί τα ελάχιστα προδιαγραφόμενα παραδοτέα. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να προτείνουν διαφορετικές φάσεις υλοποίησης, όμως θα πρέπει να περιέχουν το σύνολο των όσων αναφέρονται στην περιγραφή των φάσεων.

Στην περιγραφή των φάσεων υπάρχουν πίνακες με τα κατ' ελάχιστον ζητούμενα παραδοτέα και με τα αποδεκτά ανώτατα χρονικά περιθώρια παράδοσης τους στην Αναθέτουσα Αρχή. Οι συμμετέχοντες οφείλουν να συμμορφωθούν πλήρως με τις χρονικές απαιτήσεις και τα ζητούμενα παραδοτέα.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης έργου που θα ακολουθηθεί.

#### 4.1.5 Περιγραφή Φάσεων του Έργου

Συνολικά με την ολοκλήρωση του έργου θα παραδοθούν τα τρία παρακάτω παραδοτέα. Τα επιμέρους τμήματα των παραδοτέων περιγράφονται αναλυτικά στις φάσεις του έργου. Συνεπώς με την ολοκλήρωση κάθε φάσης θα πρέπει να παραδοθούν τα αντίστοιχα τμήματα του τελικού παραδοτέου, ενώ με την ολοκλήρωση του έργου θα πρέπει να παραδοθούν επικαιροποιημένα τα τρία παρακάτω παραδοτέα:

- Π1 Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών
- Π2 Εγχειρίδιο εγκατάστασης και χρήσης πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών
- Π3 Αναφορά προσβασιμότητας πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών

##### 4.1.5.1.1 Φάση 1η

Φάση:	1 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Ανάλυση Απαιτήσεων		
Διάρκεια:	4 εβδομάδες	Έναρξη:	X0	Λήξη:	X0+4Εβδ
Στόχοι:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Η οριοθέτηση του τελικού συστήματος και των υποσυστημάτων του σε επίπεδο αρχιτεκτονικής &amp; αναλυτικού σχεδιασμού βάσει των απαιτήσεων των χρηστών και διαχειριστών.</li> <li>- Η αποσαφήνιση κρίσιμων ζητημάτων του έργου / συστήματος (παρεχόμενες υπηρεσίες, διασυνδεσιμότητα, μετάπτωση δεδομένων, ασφάλεια κλπ)</li> </ul>				
Περιγραφή:	Κατά την Α΄ Φάση του έργου και αφού γίνει η μελέτη και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο τα εξής: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων διαμόρφωσης υποδομής εγκατάστασης</li> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων παραμετροποίησης / αρχικοποίησης συστήματος και μετάπτωσης δεδομένων</li> </ul>				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάση 1, 1ο παραδοτέο: Π1, Τμήμα 1 Τεύχος Εξειδίκευσης Απαιτήσεων Περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω: Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών. Σχέδιο Παραμετροποίησης Συστήματος. Πλάνο μετάπτωσης δεδομένων</li> <li>• Φάση 1, 2ο παραδοτέο: Π1, Τμήμα 2 Τεύχος Πλάνων Δοκιμών Συστήματος Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου.</li> <li>• Φάση 1, 3ο παραδοτέο:</li> </ul>				

	<p>Π1, Τμήμα 3. Τεύχος Πλάνου Εκπαίδευσης</p> <p>Πλήρες τεύχος οργάνωσης της διαδικασίας εκπαίδευσης, κατάρτιση του προγράμματος εκπαίδευσης, του υλικού που θα δημιουργηθεί, της μεθοδολογίας με βάση την οποία θα γίνει η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και της διαδικασίας πιστοποίησης. Μεθοδολογία, λεπτομερές πρόγραμμα και αναλυτικό υλικό εκπαίδευσης των στελεχών Φορέα με βάση τον ρόλο κάθε στελέχους στο Έργο. Εκπαίδευση Διαχειριστών Συστήματος και υπαλλήλων Δήμου.</p>
--	---

#### 4.1.5.1.2 Φάση 2η

Φάση:	2 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και έλεγχος λειτουργίας συστήματος		
Διάρκεια:	5 εβδομάδες	Έναρξη	X0+3Εβδ	Λήξη	X0+8εβδ
Στόχοι:	Η παραμετροποίηση και η ανάπτυξη του Συστήματος και ο συστηματικός (και ανά πάσα στιγμή επαληθεύσιμος) έλεγχος ορθής λειτουργίας κάθε λειτουργικής περιοχής				
Περιγραφή:	<p>Η εν λόγω φάση περιλαμβάνει την εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος, την παραμετροποίησή του σύμφωνα με τα οριζόμενα στο αντίστοιχο παραδοτέο της Φάσης Α, την εκτέλεση των εν λόγω σεναρίων μεμονωμένου ελέγχου, την αποτύπωση των αποτελεσμάτων των εν λόγω ελέγχων και την υλοποίηση των διορθώσεων / βελτιώσεων βάσει των αξιολογηθέντων ευρημάτων μεμονωμένων ελέγχων εφαρμογών του συστήματος.</p> <p>Επίσης περιλαμβάνει την εγκατάσταση, παραμετροποίηση &amp; έλεγχο του λογισμικού συστήματος (π.χ. operating system, database, application server, webserver) για μεμονωμένη λειτουργία εφαρμογών.</p>				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάση 2, 1ο παραδοτέο: Π2, Τμήμα 1 Τεύχη τεκμηρίωσης χρήσης &amp; διαχείρισης του συστήματος και API (οδηγίες χρήσης &amp; video για πολίτες, οδηγίες χρήσης για υπαλλήλους Δήμου, οδηγίες χρήσης για διαχειριστές, οδηγίες χρήσης API)</li> <li>Φάση 2, 2ο παραδοτέο: Π1, Τμήμα 5 Σύστημα σε ελεγμένη &amp; αποδεκτή από χρήστες λειτουργία</li> <li>Φάση 2, 3ο παραδοτέο: Π3 (έκδοση 1η), Αναφορά προσβασιμότητας πληροφοριακού συστήματος, σύμφωνα με το Web Content Accessibility Guidelines 2.1 και το άρθρο 7 του Ν.4591/19 (ΦΕΚ 19 Α/12-2-2019, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει)</li> </ul>				

#### 4.1.5.1.3 Φάση 3η

Φάση:	3 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών συστήματος		
Διάρκεια:	3 εβδομάδες	Έναρξη:	X0+8 εβδμ	Λήξη:	X0+11 εβδ
Στόχοι:	Εγκατάσταση συστήματος σε εξυπηρετητή του Δήμου για τοπικό έλεγχο και εκπαίδευση των διαχειριστών και των υπαλλήλων του τμήματος ΤΠΕ				
Περιγραφή:	Εκπαίδευση διαχειριστών του συστήματος με επίδειξη (walkthrough) των δυνατοτήτων της εφαρμογής.				

	Εκπαίδευση τουλάχιστον 2 υπαλλήλων του τμήματος ΤΠΕ του Δήμου στην εγκατάσταση και διαχείριση του συστήματος.
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάση 3, 1ο παραδοτέο: Π2, Τμήμα 2 Εκπαίδευση διαχειριστών του συστήματος</li> <li>Φάση 3, 2ο παραδοτέο: Π2, Τμήμα 3 Εκπαίδευση τουλάχιστον 2 υπαλλήλων του τμήματος ΤΠΕ του Δήμου</li> </ul>

#### 4.1.5.1.4 Φάση 4η

Φάση:	4 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Δοκιμαστική και Πιλοτική λειτουργία τελικού συστήματος		
Διάρκεια:	3 εβδομάδες	Έναρξη:	X0+10 εβδμ	Λήξη:	X0+13 εβδ
Στόχοι:	Η δοκιμαστική λειτουργία της παραγωγικής εγκατάστασης, με σκοπό την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας σε αντιπροσωπευτικό εύρος («εγκατάσταση πιλότος») του συνολικού έργου. Η ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας.				
Περιγραφή:	Στη διάρκεια της φάσης αυτής εκτελούνται: Η πλήρης και τελική ηλεκτρονική μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στην μελέτη εφαρμογής. Η ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίες Δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος, μετά την οποία τα όποια δεδομένα θα μπορούν να διαγραφούν				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάση 4, 1ο παραδοτέο: Π1, Τμήμα 4 Πρώτη έκδοση Συστήματος</li> </ul>				

#### 4.1.5.1.5 Φάση 5η

Φάση:	5 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Παραγωγική χρήση συστήματος		
Διάρκεια:	5 εβδομάδες	Έναρξη:	X0+13 εβδμ	Λήξη:	X0+18 εβδ
Στόχοι:	Έναρξη λειτουργία της παραγωγικής εγκατάστασης, διάθεση εφαρμογών android & ios προς τους πολίτες.				
Περιγραφή:	Στη διάρκεια της φάσης αυτής εκτελούνται: Παρακολούθηση χρήσης συστήματος και εφαρμογών για τυχόν λάθη και επιδιόρθωσή τους. Ενημέρωση και επικαιροποίηση των τελικών παραδοτέων. Να σημειωθεί ότι για την Περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», αλλαγές που θα πρέπει να αποτυπωθούν στα παραδοτέα οφείλουν να υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο.				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάση 5, επικαιροποιημένα παραδοτέα: Π1 Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών (τελική έκδοση) Π2 Εγχειρίδιο εγκατάστασης και χρήσης πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων και προτάσεων πολιτών (τελική έκδοση) Π3 (τελική έκδοση), Αναφορά προσβασιμότητας πληροφοριακού συστήματος, σύμφωνα με το Web Content Accessibility Guidelines 2.1</li> </ul>				

#### 4.1.6 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου

Φάση	Εβδομάδες																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1η	■	■	■	■														
2η				■	■	■	■	■										
3η									■	■	■							
4η											■	■	■					
5η														■	■	■	■	■

## 5 Ενδεικτικός προϋπολογισμός

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΩΝ	ΑΡΘΡΟ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ (ΕΥΡΩ)
1	Άδεια χρήσης λογισμικού με πλήρη λειτουργική εγκατάσταση σε εξυπηρετητή για οποιοδήποτε αριθμό χρηστών, μαζί με τις απαραίτητες άδειες των λογισμικών στα οποία βασίζεται το Σύστημα (εκτός του λειτουργικού συστήματος) <sup>4</sup> . Άδεια χρήσης λογισμικού android και iPhone για οποιοδήποτε αριθμό χρηστών, δωρεάν διάθεση από τα Google Play και App Store αντίστοιχα <sup>4</sup> Αναβαθμίσεις λογισμικών από την οριστική παραλαβή του Συστήματος έως το τέλος του τρέχοντος έτους που έγινε η οριστική παραλαβή και για δύο πλήρη έτη επιπλέον.	Ειδικό	τεμ.	1	5.550,00 €	5.550,00 €
Σύνολο ειδών άνευ ΦΠΑ						5.550,00 €

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΑΡΘΡΟ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ (ΕΥΡΩ)
1	Εκπαίδευση – Μεταφορά Τεχνογνωσίας	Ειδικό	Α/Ημ έρα	0,5	350,00 €	175,00 €
2	Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση του Απαιτούμενου Έτοιμου Λογισμικού Συστήματος	Ειδικό	Α/Ημ έρα	1	350,00 €	350,00 €
3	Υπηρεσίες Μετάπτωσης ή/και Εισαγωγής Δεδομένων	Ειδικό	Α/Ημ έρα	0,5	350,00 €	175,00 €
4	Πιλοτική & Δοκιμαστική Λειτουργία	Ειδικό	Α/Ημ έρα	1	350,00 €	350,00 €
5	Εγγύηση – Συντήρηση	Ειδικό	Έτος	1	900,00 €	900,00 €
Σύνολο υπηρεσιών άνευ ΦΠΑ						1.950,00 €

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΔΑΠΑΝΗ (ΕΥΡΩ)
1	Σύνολο ειδών άνευ ΦΠΑ	5.550,00 €
2	Σύνολο υπηρεσιών άνευ ΦΠΑ	1.950,00 €
Σύνολο άνευ ΦΠΑ		7.500,00 €
Φ.Π.Α. 24%		1.800,00 €
Σύνολο με ΦΠΑ		9.300,00 €

<sup>4</sup> Οι άδειες χρήσης που ζητούνται είναι μόνιμες (perpetual). Δηλαδή ο Δήμος και οι χρήστες του συστήματος θα έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν το λογισμικό, μετά τη λήξη του έργου, χωρίς επιπλέον κόστος, για όσο χρόνο θέλει ο Δήμος.

## 6 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Πίνακες συμμόρφωσης

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Αν στη στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαραίβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα Διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίβατους όρους απορρίπτονται ως απαραίδεκτες.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης (ιδιαίτερα αν αυτή αποτελεί ελάχιστη).

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία ή υπερκάλυψη και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψηφίους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

Σε περίπτωση που δεν έχει συμπληρωθεί η στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ», για έστω και ένα από τους όρους στον πίνακα συμμόρφωσης, τότε θεωρείται ότι δεν υπάρχει απάντηση στο σχετικό όρο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να συμπληρώσει τους ακόλουθους πίνακες συμμόρφωσης με τις απαντήσεις του και τις παραπομπές στα επί μέρους σημεία σχετικής τεκμηρίωσης στην Τεχνική Προσφορά. Η μη συμπλήρωση των πινάκων και η μη κάλυψη των απαιτήσεων συνιστά ουσιώδη λόγο απόρριψης της προσφοράς:

## 6.1 Απαιτήσεις

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩ ΣΗ	ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗ ΡΙΩΣΗΣ
1.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι σύμφωνο και συμμορφωμένο με την κείμενη νομοθεσία σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο.	ΝΑΙ		
2.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμμορφωμένο σύμφωνα με το GDPR (Ν. 4624/19, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει),	ΝΑΙ		
3.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι προσβάσιμο σύμφωνα με το νόμο 4591/2019, ή να υπάρχει πλήρη αιτιολόγηση δυσανάλογης επιβάρυνσης σύμφωνα με τον ίδιο νόμο	ΝΑΙ		
4.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμμορφωμένο σύμφωνα με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (ΥΑΠ/Φ.40.4//1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-4-2012)	ΝΑΙ		
5.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι σύμφωνο και συμμορφωμένο με το άρθρο 52 του νόμου 4635/19			
6.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι σύμφωνο και συμμορφωμένο με τις αρχές του καθολικού σχεδιασμού (Ν. 4488/2017, αρ. 63) και διασφάλιση της προσβασιμότητας των υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο Ν.4591/2019 και στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017 αλλά και στο Ν. 4591/2019 (ΦΕΚ Α' 19/12.02.2019): Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία: α) της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα και β) του άρθρου 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/2455 του Συμβουλίου της 5ης Δεκεμβρίου 2017			
7.	Το περιβάλλον του συστήματος θα πρέπει να είναι προστατευμένο μέσω https, σύμφωνα με τις τελευταίες εξελίξεις στις απαιτήσεις ασφαλείας που θέτουν οι πλέον διαδεδομένοι web browsers.	ΝΑΙ		
8.	Η λειτουργικότητα που προσφέρεται μέσω κινητού/ταμπλετ θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και μέσω web browser από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή που μπορεί να εκτελεί τουλάχιστον τις σύγχρονες εκδόσεις των web browser.	ΝΑΙ		
9.	Η λειτουργικότητα διαχείρισης από πλευράς Δήμου αρκεί να είναι διαθέσιμη μέσω web browser από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή που μπορεί να εκτελεί τουλάχιστον τις σύγχρονες εκδόσεις των web browser.	ΝΑΙ		
10.	Η διεπαφή χρήσης θα πρέπει να είναι εύχρηστη και ευκολονόητη. Θα πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιηθεί άμεσα από ένα μέσο χρήστη χωρίς να είναι απαραίτητο να διαβαστούν οι οδηγίες χρήσης. Επίσης, θα πρέπει να είναι εφικτή η ολοκλήρωση υποβολής αιτήματος με την ελάχιστη δυνατή αλληλεπίδραση, για παράδειγμα ακόμα και αν η εφαρμογή δεν έχει πρόσβαση στην τοποθεσία του χρήστη θα πρέπει να εμφανίζει στον χάρτη σε τέτοια μεγέθυνση ώστε να εμφανίζονται ίσα-ίσα τα όρια του Δήμου.	ΝΑΙ		
11.	Για τη χρήση του Συστήματος ο πολίτης θα πρέπει να αποδεχτεί τους όρους χρήσης, οι οποίοι αρχικά θα συνταχθούν από τον Ανάδοχο, στη συνέχεια θα παραδοθούν στο Δήμο για	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩ ΣΗ	ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗ ΡΙΩΣΗΣ
	έγκριση/τροποποίηση από τη Νομική Υπηρεσία και τον DPO και θα χρησιμοποιηθούν στο Σύστημα.			
	Οι χρήστες του συστήματος ομαδοποιούνται στους παρακάτω ρόλους / ομάδες χρηστών:			
12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>μη εγγεγραμμένος χρήστης (απλός χρήστης): είναι ο κάθε χρήστης που θα μπορεί να δει τα δημόσια στοιχεία του Συστήματος και να υποβάλλει ανώνυμα αίτημα στο δήμο, στην περίπτωση που στην υποβολή αιτήματος έχει δώσει email, θα μπορεί να δει και την κατάσταση των αιτημάτων του που έγιναν από το email του με χρήση μοναδικού URL που θα αποστέλλεται στο email του. Επίσης, εφόσον στο αίτημα δίνει τηλέφωνο, θα πρέπει ταυτόχρονα να δηλώνει πως επιθυμεί να λάβει τηλεφώνημα από το Δήμο για το αίτημά του.</li> </ul>	ΝΑΙ		
13.	<ul style="list-style-type: none"> <li>εγγεγραμμένος χρήστης (απλός χρήστης): έχει όλα τα δικαιώματα του μη εγγεγραμμένου χρήστη και επιπρόσθετα μπορεί να δει όλα τα αιτήματά του</li> </ul>	ΝΑΙ		
14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>υπάλληλος δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του εγγεγραμμένου χρήστη και επιπρόσθετα μπορεί να διαχειριστεί τα υποβληθέντα αιτήματα που τον αφορούν. Επιπλέον, μπορεί να επιστρέψει πίσω το αίτημα στο διαχειριστή αιτημάτων και μπορεί να δει όλα τα αιτήματα στα οποία συμμετέχει. Δεν μπορεί να δει τα προσωπικά στοιχεία των αιτημάτων (όπως όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο, διεύθυνση)</li> </ul>	ΝΑΙ		
15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>διαχειριστής αιτημάτων δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του υπάλληλου δήμου και επιπρόσθετα μπορεί να διαχειριστεί όλα υποβληθέντα αιτήματα και να τα προωθήσει σε άλλο υπάλληλο, επίσης μπορεί να υποβάλει αιτήματα εκ μέρους άλλων χρηστών (μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή δια ζώσης) και να διαχειριστεί τους χρήστες του Συστήματος. Μπορεί να δει τα προσωπικά στοιχεία των αιτημάτων.</li> </ul>	ΝΑΙ		
16.	<ul style="list-style-type: none"> <li>διαχειριστής δήμου: έχει όλα τα δικαιώματα του διαχειριστή αιτημάτων δήμου και επιπρόσθετα να διαχειριστεί τις κατηγορίες</li> </ul>	ΝΑΙ		
17.	<p>Το Σύστημα (μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser) θα μπορεί να λειτουργήσει χωρίς την εγγραφή του χρήστη, όμως θα πρέπει να υπάρχει λειτουργικότητα που να πιστοποιεί πως ο χρήστης είναι άνθρωπος (π.χ. με χρήση captcha).</p> <p>Το σύστημα θα παρέχει δυνατότητα πιστοποίησης του χρήστη:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>μέσω εγγραφής στο Σύστημα,</li> <li>μέσω πιστοποίησης στο Πληροφοριακό Σύστημα Πληροφόρησης Δήμου Κορδελιού Ευόσμου<sup>5</sup>,</li> <li>μέσω της ενιαίας εισόδου (Single sign on / SSO) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (<a href="https://login.gsis.gr">https://login.gsis.gr</a>)</li> <li>μέσω τρίτων εφαρμογών όπως Facebook, Google κλπ.</li> </ul>	ΝΑΙ		

<sup>5</sup> Η δυνατότητα θα πρέπει να δίνεται με χρήση SAML ή, εναλλακτικά βάσει άλλων διεθνών και αναγνωρισμένων προτύπων μετά από έγκριση.



A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩ ΣΗ	ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗ ΡΙΩΣΗΣ
18.	Ο κάθε πολίτης θα μπορεί να κάνει εγγραφή στο Σύστημα, ανάκτηση κωδικού πρόσβασης είτε μέσω της εφαρμογή είτε μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser. Κατά τη διαδικασία αυτή θα πρέπει το Σύστημα να χρησιμοποιεί λειτουργικότητα που να πιστοποιεί πως ο χρήστης είναι άνθρωπος	ΝΑΙ		
19.	Η εγγραφή θα απαιτεί τα ελάχιστα δεδομένα από το χρήστη (θα πρέπει να μπορεί να γίνει χρήση του συστήματος χωρίς την υποβολή προσωπικών δεδομένων), όμως θα επιτρέπει να συμπληρώσει περισσότερα πεδία, όπως: όνομα, επώνυμο, τίτλο, email, ΑΦΜ, διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση εργασίας, τηλέφωνο σταθερό, τηλέφωνο κινητό κλπ. Η τελική λίστα των δεδομένων θα διαμορφωθεί κατά την πρώτη φάση της υλοποίησης (βλ. «4.1.5.1.1 Φάση 1η», σελ. 17).	ΝΑΙ		
20.	Ο κάθε πολίτης θα μπορεί με τον ίδιο λογαριασμό να συνδέεται μέσω εφαρμογής android ή ios είτε μέσω web browser.	ΝΑΙ		
21.	Οι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν νέους χρήστες, να ενημερώνουν τα στοιχεία των χρηστών και να διαγράφουν παλιούς χρήστες. Για κάθε αλλαγή ο χρήστης θα ενημερώνεται από το σύστημα: (α) μέσω email αν έχει δηλώσει email, ή (β) μέσω της εφαρμογής την επόμενη φορά που θα συνδεθεί.	ΝΑΙ		
22.	Οι πολίτες θα μπορούν να επιλέξουν αν η ενημέρωσή τους θα γίνεται (α) μόνο μέσω της εφαρμογής, (β) και μέσω email και (γ) αν επιθυμούν να δεχτούν τηλεφώνημα από το Δήμο για αίτημά τους.	ΝΑΙ		
23.	Οι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν τους χρήστες του Δήμου, στους οποίους μπορεί να γίνει η ανάθεση ενός αιτήματος.	ΝΑΙ		
24.	Το σύστημα θα μπορεί να υποστηρίξει τη γενική λειτουργική περιγραφή χρήσης που περιγράφεται στο κεφάλαιο 2.2.3	ΝΑΙ		
25.	Ο κάθε πολίτης (απλός χρήστης) θα μπορεί να υποβάλει αίτημα προς το Δήμο. Το κάθε αίτημα θα περιέχει τουλάχιστον τα παρακάτω πεδία: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σημείο ή περιοχή σε χάρτη, στην περίπτωση κινητού/ταμπλέτας, θα γίνεται αυτόματος προσδιορισμός της γεωγραφικής θέσης μέσω GPS, ή άλλης τεχνολογίας (εφόσον η γεωγραφική περιοχή είναι εντός των ορίων του Δήμου). Σε κάθε περίπτωση ο χάρτης θα δείχνει πάντα ολόκληρο (εν απουσία γεωγραφικού προσδιορισμού) ή μέρος του Δήμου (όταν ο γεωγραφικός προσδιορισμός είναι εντός του Δήμου).</li> <li>• Τίτλο</li> <li>• Περιγραφή (απαραίτητο)</li> <li>• Κατηγορία (από λίστα διαχειριζόμενη από το Δήμο, απαραίτητο)</li> <li>• Διεύθυνση προβλήματος</li> <li>• Φωτογραφία ή φωτογραφίες</li> <li>• Αυτόματα θα συμπληρώνεται η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος</li> <li>• Αυτόματα θα συμπληρώνεται ο τρόπος υποβολής του αιτήματος (από app ή από web φόρμα)</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Τον τρόπο που θέλει να ενημερωθεί ο χρήστης για την πορεία του αιτήματός του: μέσω email ή μέσω του app αν γίνει το αίτημα από το app<sup>6</sup> ή τηλεφωνικώς αν έχει δώσει το τηλέφωνό του.</li> </ul>			
26.	Αυτόματα θα συμπληρώνεται η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος	ΝΑΙ		
	Ο κάθε πολίτης (απλός χρήστης) θα μπορεί:			
27.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να βλέπει όλα τα αιτήματά του ανά κατηγορία και αν τα έχει αποδεχτεί ο Δήμος ή όχι. Ειδικά στα αιτήματα που υπάρχει διαφοροποίηση σε σχέση με την προηγούμενη φορά που είδε το αίτημα θα υπάρχει σχετική ειδοποίηση (π.χ. στα αιτήματα που έχει αποδεχτεί ο Δήμος, ή που πρόσθεσε σχόλια)</li> </ul>	ΝΑΙ		
28.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να προσθέσει σχόλιο και φωτογραφία σε υπάρχον αίτημά του</li> </ul>	ΝΑΙ		
29.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να βλέπει λίστα όλα τα αιτήματά όλων των πολιτών που έχει αποδεχτεί ο Δήμος, με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή. Σε αυτά θα μπορεί:</li> </ul>	ΝΑΙ		
30.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να ψηφίζει για αυτά (αρνητικά ή θετικά) και</li> </ul>	ΝΑΙ		
31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να σχολιάσει, η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να μπορεί να απενεργοποιηθεί από το Δήμο</li> </ul>	ΝΑΙ		
32.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να βλέπει τα αιτήματα σε χάρτη του Δήμου</li> </ul>	ΝΑΙ		
33.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να αναζητά αιτήματα (που έχει αποδεχτεί ο Δήμος) με αναζήτηση με χρήση λέξεων κλειδιών</li> </ul>	ΝΑΙ		
34.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να βλέπει οπτικοποιημένα στατιστικά στοιχεία με βάση τη χωρική τους πυκνότητα ή τη στατιστική τους συχνότητα και χρήση heatmaps, tag-clouds και γραφημάτων. Οι διαχειριστές του δήμου θα μπορούν να επιλέξουν τις καταστάσεις των αιτημάτων για τα οποία εμφανίζονται στατιστικά</li> </ul>	ΝΑΙ		
35.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να δηλώσει ενδιαφέρον προς ενημέρωση για την εξέλιξη οποιουδήποτε αιτήματος</li> </ul>	ΝΑΙ		
36.	Για κάθε αλλαγή δημόσιας κατάστασης σε ένα αίτημα θα ενημερώνεται ο δημιουργός του, καθώς και όσοι έχουν δηλώσει ενδιαφέρον.	ΝΑΙ		
37.	Δεν επιτρέπεται στους χρήστες να εισάγουν αιτήματα που δεν αφορούν τη γεωγραφική περιοχή του Δήμου (αναφορά στο πεδίο «σημείο ή περιοχή σε χάρτη» όχι στη διεύθυνση).			
38.	Ο χρήστης του Δήμου θα έχει τις δυνατότητες του απλού χρήστη και επιπλέον:	ΝΑΙ		
39.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να βλέπει όλα τα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή με επιλογή από χάρτη.</li> </ul>	ΝΑΙ		
40.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να προσθέτει σχόλια στα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί, τα σχόλια δε θα είναι ορατά στον πολίτη. Για τα σχόλια θα ενημερώνονται οι διαχειριστές αιτημάτων</li> </ul>	ΝΑΙ		
41.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να ορίσει την κατάσταση ενός αιτήματος που του έχουν ανατεθεί ως «σε αναμονή» ή «ολοκληρωμένο, προς ειδοποίηση», για κάθε αλλαγή κατάστασης θα</li> </ul>	ΝΑΙ		

<sup>6</sup> Εφόσον έχει γίνει εγγραφή, ή η εφαρμογή το επιτρέπει χωρίς εγγραφή π.χ. με ταυτοποίηση της συγκεκριμένης εγκατάστασης του app.

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩ ΣΗ	ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗ ΡΙΩΣΗΣ
	ενημερώνονται οι διαχειριστές αιτημάτων με email			
42.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να βλέπει τα στατιστικά στοιχεία χρήσης της εφαρμογής, τα οποία θα περιλαμβάνουν πληροφορίες για τον αριθμό των συνολικών αιτημάτων καθώς και τον αριθμό των αιτημάτων που ανήκουν σε κάθε κατάσταση ξεχωριστά, τον αριθμό των χρηστών, των ψήφων, των σχολίων και τις συνολικές ημέρες λειτουργίας της πλατφόρμας χωρισμένα σε χρονικά όρια (π.χ. ανά μήνα). Οι παραπάνω πληροφορίες αυτές μπορούν να εξαχθούν σε μορφή για εύκολη επεξεργασία (π.χ. Excel).</li> </ul>	ΝΑΙ		
43.	Οι αλλαγές και προσθήκες που κάνουν οι χρήστες του Δήμου, δεν πρέπει να φαίνονται στους απλούς χρήστες	ΝΑΙ		
44.	Οι διαχειριστές αιτημάτων του Δήμου θα έχει τις δυνατότητες του χρήστη του Δήμου και επιπλέον:	ΝΑΙ		
45.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να εγγράψει υπαλλήλους του Δήμου, οι υπάλληλοι του Δήμου θα σχετίζονται με μία ή περισσότερες κατηγορίες. Θα μπορούν να ανατεθούν αιτήματα στους υπαλλήλους μόνο από τις κατηγορίες που σχετίζονται.</li> </ul>	ΝΑΙ		
46.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να διαχειρίζεται τους χρήστες του Συστήματος</li> </ul>	ΝΑΙ		
47.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να προσθέτει νέα αιτήματα που έχουν φτάσει στο Δήμο από άλλες πηγές (π.χ. τηλεφωνικώς), στην περίπτωση που καταγράφεται και email στο αίτημα, οι ενημερώσεις της κατάστασης του αιτήματος θα αποστέλλονται και στο email</li> </ul>	ΝΑΙ		
48.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να κάνει ασύγχρονη επικοινωνία με τον πολίτη που έχει υποβάλει το αίτημα μέσω του Συστήματος</li> </ul>	ΝΑΙ		
49.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να δει λίστα από τα νέα αιτήματα με φίλτρο ανά κατηγορία, κατάσταση, γεωγραφική περιοχή</li> </ul>	ΝΑΙ		
50.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να αποδεχτεί ένα νέο αίτημα (π.χ. από κατάσταση «υποβληθέν» σε κατάσταση «σε επεξεργασία»)</li> </ul>	ΝΑΙ		
51.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να διορθώσει την κατηγορία ενός αιτήματος</li> </ul>	ΝΑΙ		
52.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να αναθέσει το αίτημα σε κάποιο τμήμα ή υπάλληλο του Δήμου, ο οποίος θα ενημερώνεται αυτόματα μέσω email</li> </ul>	ΝΑΙ		
53.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος (π.χ. «Ολοκληρωμένο», «σε αναμονή»)</li> </ul>	ΝΑΙ		
54.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να δει το ιστορικό του κάθε αιτήματος</li> </ul>	ΝΑΙ		
55.	<ul style="list-style-type: none"> <li>να ορίσει το αίτημα ως όμοιο με κάποιο άλλο (π.χ. όταν θεωρεί ότι αφορούν το ίδιο ακριβώς αντικείμενο). Στη συνέχεια ο χρήστης ενημερώνεται αυτόματα και μπορεί να δηλώσει ενδιαφέρον για το άλλο όμοιο αίτημα.</li> </ul>	ΝΑΙ		
56.	Μόνο οι αλλαγές και προσθήκες που κάνει διαχειριστής αιτημάτων του Δήμου είναι ορατές στους απλούς χρήστες	ΝΑΙ		
57.	Ο διαχειριστής του Δήμου θα μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων του διαχειριστή αιτημάτων να διαχειριστεί τις κατηγορίες (προσθήκη, ενημέρωση, διαγραφή)	ΝΑΙ		
58.	Δε θα επιτρέπεται η διαγραφή κατηγορίας εάν υπάρχουν αιτήματα σε αυτή	ΝΑΙ		
59.	Το Σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα στους διαχειριστές να προσθέτουν πληροφοριακό περιεχόμενο (έκτακτα γεγονότα, εκδηλώσεις κλπ) το οποίο θα μπορούν να δουν οι χρήστες του συστήματος τουλάχιστον στην αρχική σελίδα της εφαρμογής και	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟ ΧΡΕΩ ΣΗ	ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΗ	ΠΑΡΑ ΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗ ΡΙΩΣΗΣ
	μέσω ειδοποιήσεων στο app και στο web browser, εφόσον έχουν επιλέξει κάτι τέτοιο.			
60.	Το Σύστημα θα παρέχει απλή διαχείριση περιεχομένου (Content Management System –CMS) για τη διαχείριση του public web τμήματος του Συστήματος	ΝΑΙ		
61.	Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν υποστήριξη ανοικτών προτύπων.	ΝΑΙ		
62.	Το σύστημα θα πρέπει να προστατεύεται μέσω https	ΝΑΙ		
63.	Διάθεση API μετά από ταυτοποίηση προς τρίτες εφαρμογές και συστήματα υποστηρίζοντας τα πρότυπα JSON / SOAP 1.1 / SOAP 1.2	ΝΑΙ		
64.	API: Λίστα αιτημάτων που έχει αποδεχτεί ο Δήμος με φίλτρο κατηγορίας και κατάστασης	ΝΑΙ		
65.	API: Στοιχεία συγκεκριμένου αιτήματος χωρίς προσωπικά δεδομένα	ΝΑΙ		
66.	API: Στατιστικά στοιχεία χρήσης του συστήματος ανά μήνα (αντίστοιχα με αυτά που παρέχονται στους απλούς χρήστες και στους χρήστες του Δήμου)	ΝΑΙ		
67.	API: Λίστα κατηγοριών	ΝΑΙ		
68.	API: Εισαγωγή αιτήματος με ταυτοποίηση χρήστη	ΝΑΙ		
69.	Χρήση συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων για την διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.	ΝΑΙ		
70.	Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.	ΝΑΙ		
71.	Συμμόρφωση του Συστήματος με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού, έκδοση 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) του διεθνή οργανισμού World Wide Web Consortium (W3C), κατ' ελάχιστο στο μεσαίο επίπεδο προσβασιμότητας "AA"	ΝΑΙ		
72.	Θα γίνει εγκατάσταση του Συστήματος όσον αφορά το Δήμο (τοπική εγκατάσταση για λόγους εκπαίδευσης) σε εικονική μηχανή VMWare η οποία θα φιλοξενηθεί στους εξυπηρετητές του Δήμου Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει το Δήμο με σχετικές νόμιμες άδειες και να εγκαταστήσει όλα τα απαραίτητα λογισμικά που χρειάζεται το Σύστημα για να λειτουργήσει (π.χ. βάση δεδομένων).	ΝΑΙ		
73.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να βεβαιώσει πως είναι εφικτή η δυνατότητα φιλοξενίας του συστήματος από το Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος – Government Cloud (GCloud). Ο Ανάδοχος, δεσμεύεται για την δωρεάν μεταφορά του Συστήματος σε εγκαταστάσεις τύπου cloud (όπως το G cloud), εφόσον ζητηθεί από τον Δήμο για όλη την περίοδο καλής εκτέλεσης και έως τρεις (3) μήνες μετά.	ΝΑΙ		
74.	Οτιδήποτε παραδοθεί στο Δήμο (π.χ. λογισμικό, πολυμεσικό υλικό, κείμενα) θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες νόμιμες άδειες χρήσης για χρήση από το Δήμο για το συγκεκριμένο Σύστημα και για τους σκοπούς που αυτό εξυπηρετεί, χωρίς ημερομηνία λήξης και χωρίς επιπλέον κόστος (είτε άμεσο, είτε στο μέλλον).	ΝΑΙ		

