

ΜΕΛΕΤΗ – Μ3/2020

Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διάδρασης Δήμου – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

ΚΑ:10.6266.002 – Υπηρεσίες λογισμικού αιτημάτων / καταγγελιών Δημοτών.

CPV: 72000000-5 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και Υποστήριξη



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ
ΝΟΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ &
ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

Ταχ. Διεύθυνση: Λεωφ. Αλεξάνδρας 6Α, 49100
Κέρκυρα
Τηλ.:2661362726
Fax:2661362702
e-mail:itc@corfu.gov.gr

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ- ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά στη λειτουργία εξειδικευμένου ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου– Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου καθώς και η καλύτερη επικοινωνία και διάδραση με τις δημοτικές υπηρεσίες αποτελεί διαρκές ζητούμενο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Πρόσθετα δε σήμερα κατά την εφαρμογή των έκτακτων μέτρων αντιμετώπισης του κορωνοϊού COVID-19 ευελπιστεί να συντελέσει στην αποτροπή προσέλευσης των δημοτών κατά το δυνατόν στα δημοτικά καταστήματα (δημοτικές υπηρεσίες) για κάποια από τα ζητήματα που ζητούν προς επίλυση.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διάχυση της σε όλες τις πτυχές της ζωής των πολιτών σε συνδυασμό με την ευρεία διάδοση των έξυπνων φορητών συσκευών (smartphones/tablets) και της διαρκούς σύνδεσης στο διαδίκτυο, αποτελούν όχι μόνο τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας αλλά και δυναμικά μέσα εντοπισμού, αναφοράς και

επίλυσης δεκάδων ζητημάτων που συμβαίνουν καθημερινά στις περιοχές ευθύνης των Δήμων. Στο πλαίσιο αυτό, ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής, διαχείρισης και επικοινωνίας αυτών των ζητημάτων μεταξύ Δήμου – Δημοτών θα αποτελέσει το μέσο για την αποτελεσματική διαχείριση και ταυτόχρονα ευαισθητοποίηση των Δημοτών για τα θέματα του Δημοσίου Χώρου εν γένει.

Το προτεινόμενο διαδικτυακό πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους δημότες να αναφέρουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων αλλά και του διαδικτύου προβλήματα και ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους και ταυτόχρονα στις υπηρεσίες του Δήμου ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των δημοτών για την επίλυση των ζητημάτων αυτών. Ταυτόχρονα, η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του δημότη για σημαντικά νέα, ανακοινώσεις αλλά και η καταγραφή της άποψης του για σημαντικά Δημοτικά θέματα αποτελούν καίρια σημεία μιας σύγχρονης συμμετοχικής και ανοιχτής διακυβέρνησης.

Το πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από επτά (7) διακριτά υποσυστήματα στο υπολογιστικό σύννεφο (cloud):

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 1: Native εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps).

Για λειτουργικά συστήματα Apple iOS (8.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 4.3 και άνω) με στόχο οι δημότες να μπορούν να τις εγκαθιστούν και χρησιμοποιούν δωρεάν για να δηλώνουν σε πραγματικό χρόνο ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους μέσα από το κινητό τους τηλέφωνο (λακκούβες, δημόσιο φωτισμό, κάδους σκουπιδιών κ.ά.). Παράλληλα στην εφαρμογή θα παρουσιάζονται σημαντικά νέα και ανακοινώσεις του Δήμου, ζωντανός χάρτης με τα σημαντικά σημεία ενδιαφέροντος της πόλης συμπεριλαμβανομένου ράμπες και θέσεις στάθμευσης ΑμΕΑ καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα τα οποία θα μπορεί να καλέσει άμεσα ο δημότης. Επιπρόσθετα θα μπορούν να έχουν τη δυνατότητα λήψης push notification για προσωποποιημένα μηνύματα ή άλλες σημαντικές ειδοποιήσεις. Τέλος θα δίνεται η δυνατότητα λήψης σύντομων δημοσκοπήσεων που θα ζητείται η άποψη των δημοτών για σημαντικά θέματα του Δήμου.

Η βασική λειτουργικότητα της εφαρμογής αφορά στην αποστολή των αιτημάτων μέσω ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας. Η φόρμα αναφοράς θα πρέπει κατ' ελάχιστον να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

A) Δυνατότητα απόκτησης μοναδικού αριθμού αναφοράς.

B) Δυνατότητα λήψης χωρογεωγραφικού στίγματος στο χάρτη με χρήση ενσωματωμένου GPS.

Γ) Δυνατότητα εισαγωγής περιγραφικού κειμένου.

Δ) Δυνατότητα επιλογής τύπου ζητήματος/προβλήματος από πρότυπη, δυναμική λίστα .

E) Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας.

Η εγγραφή του χρήστη θα πραγματοποιείται είτε μέσω των δημοφιλών υπηρεσιών Google και Facebook είτε με καταχώρηση φόρμας με χρήση e-mail που θα περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία του χρήστη. Η ταυτοποίηση του χρήστη θα γίνεται με βάση τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου με λήψη ειδικού κωδικού ενεργοποίησης μέσω SMS.

Η λειτουργία που αφορά την ζωντανή απεικόνιση δεδομένων στον χάρτη της πόλης θα πρέπει να είναι επεκτάσιμη και να περιλαμβάνει την συνδυαστική προβολή των αιτημάτων και σημείων ενδιαφέροντος (ΚΕΠ, Φαρμακεία, μνημεία, δημόσια κτίρια, ράμπες και θέσεις στάθμευσης ΑμΕΑ κτλ) με διαφορετική χρωματική σήμανση.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 2: Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Ειδικό υποσύστημα στο διαδίκτυο θα δίνει την δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών και την συνολική επικοινωνία με τους Δημότες. Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιείται με οποιοσδήποτε από τις τελευταίες εκδόσεις των κύριων φυλλομετρητών (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer) και από

οποιαδήποτε συσκευή (laptop, PC, tablet) είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο. Το διαχειριστικό σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:

1. Προβολή των αιτημάτων σε λίστα.
2. Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης αναφορών με βάση την τοποθεσία, τον χρόνο, τον δημιουργό, τον τύπο αιτήματος κ.ά.
3. Επεξεργασία των αιτημάτων και δυνατότητα ανάθεσης στο αρμόδιο τμήμα/υπάλληλο του Δήμου ή σε πολλαπλά τμήματα/υπαλλήλους.
4. Σηματοδότηση με ειδική χρωματική σήμανση για το στάδιο επίλυσης της αναφοράς.
5. Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τα συχνότερα προβλήματα, τα τμήματα με τον μεγαλύτερο φόρτο, τον μέσο χρόνο απόκρισης/επίλυσης κ.ά.
6. Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες.
7. Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών.
8. Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης.
9. Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων προς τις εφαρμογές των πολιτών μέσω του διαχειριστικού συστήματος.
10. Απεικόνιση των αιτημάτων σε πραγματικό χρόνο στο χάρτη του Δήμου με διαφορετική χρωματική σήμανση και πολλαπλά φίλτρα αναζήτησης
11. Αποτύπωση σημείων ενδιαφέροντος στον χάρτη του Δήμου. Τα σημεία ενδιαφέροντος θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμα και να υποστηρίζονται διαφορετικοί τύποι όπως ΚΕΠ, Δημοτικά κτίρια, Μνημεία, Φαρμακεία, ράμπες και θέσεις στάθμευσης ΑμΕΑ κτλ. Κάθε σημείο θα πρέπει να έχει τίτλο, περιγραφή, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνο επικοινωνίας και ιστότοπο.
12. Δημιουργία Συχνών Ερωτήσεων και Απαντήσεων (FAQ) για διαδικαστικά θέματα όπως έκδοση πιστοποιητικών, αδειών κ.α. και ταυτόχρονη εμφάνιση τους στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.
13. Δυνατότητα εκτύπωσης των αναφορών και εξαγωγής τους είτε συνολικά είτε μοναδικά σε pdf και csv/xls.
14. Δυνατότητα ενσωμάτωσης υπηρεσιακών σχολών σε κάθε αναφορά/αίτημα.

15. Δυνατότητα προβολής ιστορικού κάθε αιτήματος (log)

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 3: Καταχώρηση αιτημάτων που καταφτάνουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή μέσω άλλων τρόπων όπως email, fax κλπ, στο Δήμο.

Ειδικό υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την απλή εισαγωγή νέων αναφορών στο διαχειριστικό σύστημα του Δήμου. Τέτοιες αναφορές δύναται να καταφτάνουν στις υπηρεσίες του Δήμου μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, email, fax ή ακόμα και κατ' ιδίαν επισκέψεων πολιτών στις υπηρεσίες. Ταυτοποιημένοι χειριστές του Δήμου θα έχουν την δυνατότητα να καταχωρούν στο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα τις αναφορές/αιτήσεις αυτές με στοιχεία όπως διεύθυνση, όνομα και τηλέφωνο αιτούντος, είδος αιτήματος/αναφοράς και περιγραφή αιτήματος. Κάθε νέο αίτημα θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει την επισύναψη ηλεκτρονικού αρχείου εικόνας.

Με τον τρόπο αυτό θα υπάρχει για το Δήμο ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών ανεξάρτητα από τον τρόπο εισαγωγής των αναφορών (κινητά τηλέφωνα, τηλεφωνικό κέντρο, email, fax κλπ).

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 4: Εφαρμογή διαχείρισης δημοτών.

Ειδική εφαρμογή του διαχειριστικού συστήματος θα επιτρέπει την εισαγωγή, επεξεργασία και διαγραφή χρηστών/δημοτών καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας τους. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα αναζήτησης με πολλαπλά φίλτρα και την παρακολούθηση της ιστορικότητας των αιτημάτων και της αντίστοιχης επικοινωνίας ξεχωριστά για κάθε δημότη. Η ανάδοχος οφείλει να λάβει/αναπτύξει κάθε απαραίτητο μέτρο με σκοπό την τήρηση των διατάξεων της νομοθεσίας σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας (άρθρο 10 ν. 2472/1997) και του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 5: Εφαρμογή Επικοινωνίας .

Κεντρικό διαχειριστικό σύστημα που θα περιλαμβάνει ειδικό κειμενογράφο και θα παρέχει σε πιστοποιημένους χρήστες τη δυνατότητα επικοινωνίας με τα ακόλουθα μέσα:

1. Μήνυμα εφαρμογής/push notification
2. SMS

3. email

Με γνώμονα την ποιοτική αναβάθμιση της επικοινωνία του Δήμου με τους Δημότες μας για θέματα που άπτονται των υπηρεσιών από Δημοτικές εκδηλώσεις μέχρι πληροφορίες σχετικά με την πολιτική προστασία κ.α. για τα οποία οφείλει ο Δήμος να παρέχει άμεση ενημέρωση.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 6: Διαβουλεύσεων – Δημοσκοπήσεων μέσω κινητών συσκευών.

Στα πλαίσια της απευθείας διάδρασης Δήμου – δημότη θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές της πλατφόρμας την δυνατότητα δημιουργίας σύντομων δημοσκοπήσεων και διενέργειας τους μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με παράλληλη καταγραφή των αποτελεσμάτων σε ζωντανό χρόνο από το ίδιο το διαχειριστικό και εν συνεχεία ο δημότης – χρήστης της εφαρμογής να μπορεί εύκολα και γρήγορα να αποστείλει την απάντηση του μέσω ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 7: Ημερολόγιο εκδηλώσεων – δράσεων Δήμου.

Στη προσπάθεια του Δήμου να προσφέρει στον Δημότη μια όσο το δυνατόν πιο εύχρηστη και ενημερωτική εφαρμογή στο κινητό του τηλέφωνο θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μέσω υποσυστήματος του κεντρικού διαχειριστικού της εισαγωγής εκδηλώσεων σε ειδική ατζέντα με ημερομηνία έναρξης και λήξης οπού θα μπορεί ο διαχειριστής να επισυνάψει φωτογραφία, στοιχεία επικοινωνίας υπερσυνδέσμους (links) και περιγραφή.

Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που οφείλουν να διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

- Αρθρωτής αρχιτεκτονικής ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Διασφάλιση της επεκτασιμότητας των υποσυστημάτων.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).
- Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
- Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, tablet, κινητό τηλέφωνο κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
- Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.

- Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
- Πλήρως ελληνοποιημένο user interface και υποστήριξη και αγγλικής γλώσσας.
- Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου.
- Φιλοξενία (hosting) του συστήματος σε εγκατάσταση ευθύνης του αναδόχου χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.
- native εφαρμογή έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps) να είναι διαθέσιμη στις πλατφόρμες τύπου ψηφιακής διανομής app store & play store.
- Απεριόριστες Άδειες πρόσβασης στο σύστημα

Ενδεικτικές κατηγορίες αιτημάτων που θα εξυπηρετεί το σύστημα.

A/A	Περιγραφή	Υπηρεσία Διεκπεραίωσης
1.	Αναφορά έλλειψης Κάδου σκουπιδιών	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
2.	Αναφορά βλάβης Κάδου σκουπιδιών	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
3.	Αναφορά έλλειψης Κάδου ανακύκλωσης	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
4.	Αναφορά βλάβης Κάδου ανακύκλωσης	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
5.	Αναφορά για Σκουπίδια/Μπάζα	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
6.	Αναφορά για ογκώδες αντικείμενο παρατημένο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
7.	Αναφορά για εγκαταλελειμμένο αυτοκίνητο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Διαχείρισης Απορριμμάτων
8.	Αναφορά για νεκρό Ζώο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
9.	Αναφορά για Γκράφιτι σε δημόσιο κτίριο/χώρο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
10.	Αναφορά εκτεθειμένου Καλώδιο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου / Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας

A/A	Περιγραφή	Υπηρεσία Διεκπεραίωσης
11.	Αναφορά για βλάβη φρεατίων (Καπάκια)	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
12.	Αναφορά για βλάβη πεζοδρομίων	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
13.	Αναφορά για βλάβη σε κολωνάκια	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
14.	Αναφορά για λακούβα στο οδόστρωμα	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
15.	Αναφορά για βλάβη σε Παιδική χαρά	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
16.	αναφορά για βλάβη σε πεζοδρόμιο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
17.	Αναφορά για βλάβη/καταστροφή σε ράμπα ΑΜΕΑ	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
18.	Αναφορά για βλάβη σε σχολικό κτίριο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
19.	Αναφορά για Φρεάτιο όμβριων (σχάρες)	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
20.	Αναφορά για Φρεάτιο-φραγμένο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
21.	Αναφορά για κλάδεμα υψηλών δέντρων	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου
22.	Αναφορά για κλάδεμα φυτών/εμπόδιο ορατότητας	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου
23.	Αναφορά για κλαδιά δέντρων-παρατημένα	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου
24.	Αναφορά για κοπή δένδρων	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου
25.	Αναφορά για εγκαταλελειμμένου χώρου πρασίνου	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου
26.	Αναφορά για βανδαλισμό σε δημόσιο κτίριο /	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα

A/A	Περιγραφή	Υπηρεσία Διεκπεραίωσης
	χώρο	Συντήρησης Πρασίνου
27.	Αναφορά για συντήρηση διάβασης πεζών/διαγραμμίσεις	Δνση Τεχνικών Υπηρεσιών / Τμήμα Συγκοινωνιών, Κυκλοφορίας και Αδειών Μεταφορών
28.	Αναφορά για συντήρηση διαγραμμίσεων σε δρόμο	Δνση Τεχνικών Υπηρεσιών / Τμήμα Συγκοινωνιών, Κυκλοφορίας και Αδειών Μεταφορών
29.	Αναφορά για βλάβη καθρέφτη οδικής κυκλοφορίας	Δνση Τεχνικών Υπηρεσιών / Τμήμα Συγκοινωνιών, Κυκλοφορίας και Αδειών Μεταφορών
30.	Αναφορά για λάθος σε οδική σήμανση	Δνση Τεχνικών Υπηρεσιών / Τμήμα Συγκοινωνιών, Κυκλοφορίας και Αδειών Μεταφορών
31.	Αναφορά βλάβης σε δημοτικό κοιμητήριο	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας
32.	Αναφορά για αδέσποτο Ζώο	Δνση Τοπικής Οικονομίας /Τμήμα Πρωτογενούς Τομέα
33.	Αναφορά για κατάληψη κοινόχρηστου χώρου	Δνση Επιχειρησιακού Έργου /Τμήμα Συνεργείου Καθημερινότητας

Γενικότερα ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει ένα ευέλικτο σύστημα, με δυνατότητα παραμετροποίησης / προσθήκης / αφαίρεσης και γενικότερα επεξεργασίας των κατηγοριών των αιτημάτων. Θα πρέπει για όσο διάστημα προσφέρει υποστήριξη στο Δήμο να μπορεί να αναδιαμορφώνει τις κατηγορίες των αιτημάτων σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των Υπηρεσιών του Δήμου.

Υπηρεσίες Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό που θα του υποδείξει ο Δήμος σχετικά με την χρήση και ορθή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Ο Ανάδοχος οφείλει δε να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να

παραδώσει εκπαιδευτικό υλικό και εγχειρίδια χρήσης που θα καλύπτουν πλήρως τα αντικείμενα της εκπαίδευσης.

Υπηρεσίες καλής λειτουργίας και υποβοήθησης χρηστών / Τεχνική Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες καλής λειτουργίας και υποβοήθησης χρηστών για το αναφερόμενο σύστημα για όλο το χρονικό διάστημα της σύμβασης. Υπηρεσία Help Desk για όλους τους χρήστες του συστήματος του Δήμου, διαθέσιμη όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, η οποία να είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου, φαξ ή email που θα **δηλώσει ο υποψήφιος Ανάδοχος κατά την υπογραφή της σύμβασης**. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη μέχρι τη λήξη της σύμβασης.

Υπηρεσίες/ Δράσεις δημοσιότητας και προώθησης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει δράσεις προώθησης και δημοσιότητας του παρόντος έργου προκειμένου να γνωστοποιηθεί η νέα υπηρεσία στους Δημότες.

Χρονοδιάγραμμα Λειτουργικής Έναρξης

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι σε πλήρη λειτουργία **σε ένα μήνα μετά την υπογραφή της σύμβασης**.

Παραδοτέα – Υποχρεώσεις του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παράσχει πλήρη και αναλυτική τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες που προσέφερε στο πλαίσιο του παρόντος έργου. Η τεκμηρίωση αυτή περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Παραδοτέα Εργασιών - τεκμηρίωση εργασιών

A/A	Παραδοτέο (Τεκμηρίωση αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών)	Χρόνος Παράδοσης
1.	Λειτουργία εξειδικευμένου ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών	Αναλυτική Έγγραφη Αναφορά σχετικά με τις λειτουργίες: <ul style="list-style-type: none">• Διεκπεραίωσης αιτημάτων• Διαβουλεύσεων – Δημοσκοπήσεων

A/A	Παραδοτέο (Τεκμηρίωση αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών)	Χρόνος Παράδοσης
	και διάδρασης Δήμου – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων	<ul style="list-style-type: none"> • Ημερολόγιου εκδηλώσεων – δράσεων Δήμου Στο τέλος της σύμβασης (ολοκλήρωση).
2.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	Έγγραφο αναφορά με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία/τεκμήρια: <ul style="list-style-type: none"> • Εκπαιδευτικό υλικό Εγχειρίδια κατάρτισης • Πίνακα εκπαιδευομένων (προσωπικό Δήμου) Στο τέλος της σύμβασης (ολοκλήρωση).
3.	Υπηρεσίες καλής λειτουργίας και υποβοήθησης χρηστών / Τεχνική Υποστήριξη	Έγγραφο αναφορά με αντικείμενο τα αιτήματα εξυπηρέτησης χρηστών. Σε αυτό, θα καταγράφονται από τον ανάδοχο υπό μορφή Πίνακα: <ul style="list-style-type: none"> • Η ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος • το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου ο οποίος ζήτησε την υποστήριξη • το αντικείμενο της εξυπηρέτησης Στο τέλος της σύμβασης (ολοκλήρωση).
4.	Υπηρεσίες/ Δράσεις δημοσιότητας και προώθησης	Τεκμηριακό υλικό δράσεων δημοσιότητας Στο τέλος της σύμβασης (ολοκλήρωση).

Οι παραπάνω αναφορές (Παραδοτέα Εργασιών) παρέχονται στην Αναθέτουσα Αρχή

(A) σε έντυπη και

(B) σε ηλεκτρονική μορφή (CD, DVD ή εξ. σκλ. Δίσκο).

Οι αναφορές αυτές αποτελούν συμβατική υποχρέωση του Αναδόχου και μη συμμόρφωση με αυτές θα επηρεάσει αναλογικά το συμβατικό οικονομικό αντικείμενο της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Για το Τμήμα Τεχνολογιών
Πληροφορικής & Επικοινωνιών

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ

Ο Αναπλ. Προϊστάμενος
Τμήματος Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ

Ο Αναπλ. Διευθυντής
Προγραμματισμού, Ανάπτυξης,
Οργάνωσης, & Πληροφορικής

Κομερτζόγλου Αστέριος
ΠΕ Πληροφορικής

/ /2020

Παγκράτης Θεοφάνης
ΠΕ Πληροφορικής

/ /2020

Πίτσας Ευάγγελος
ΠΕ Περιφερειακής Ανάπτυξης

/ /2020



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ
ΝΟΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
**ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ &
ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ταχ, Διεύθυνση: Λεωφ. Αλεξάνδρας 6Α, 49100
Κέρκυρα
Τηλ.: 2661362726
Fax.: 2661362702
e-mail: itc@corfu.gov.gr

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/ A	Περιγραφή	Ποσό τητα	Κόστος	Συνολικό Κόστος
1	Παροχή Υπηρεσιών χρήσης ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.	1	12.096,77 €	12.096,77 €
			Σύνολο	12.096,77 €
			Φ.Π.Α.	2.903,22 €
			Γεν. Σύνολο	14.999,99 €

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Για το Τμήμα Τεχνολογιών
Πληροφορικής & Επικοινωνιών

Κομερτζόγλου Αστέριος
ΠΕ Πληροφορικής
/ 2020

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ

Ο Αναπλ. Προϊστάμενος
Τμήματος Τεχνολογιών
Πληροφορικής & Επικοινωνιών

Παγκράτης Θεοφάνης
ΠΕ Πληροφορικής
/ 2020

ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ

Ο Αναπλ. Διευθυντής
Προγραμματισμού, Ανάπτυξης
Οργάνωσης & Πληροφορικής

Πίτσας Ευάγγελος
ΠΕ Περιφερειακής Ανάπτυξης
/ 2020



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ
ΝΟΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
**ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ &
ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ταχ. Διεύθυνση: Λεωφ. Αλεξάνδρας 6Α, 49100 Κέρκυρα
Τηλ.: 26613 62726
Fax: 2661362702
e-mail: itc@corfu.gov.gr

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1ο. Αντικείμενο

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά στη λειτουργία εξειδικευμένου ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου– Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

Άρθρο 2ο. Ισχύουσες διατάξεις

Η ανάθεση της εργασίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις:

- Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (Φ.Ε.Κ. 147/τ.Α΄/08-08-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)».
- Τις διατάξεις του Ν.3463/2006 Κύρωση Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (ΦΕΚ 114Α/8-6-2006).
- Τις διατάξεις του Νόμου 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης- Πρόγραμμα Καλλικράτης».(ΦΕΚ 87Α/07-6-2010).
- Τις διατάξεις του Ν.3861/2010 «Ενίσχυση της Διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο, Πρόγραμμα Διαύγεια».
- Τις διατάξεις του Ν. 4555/2018 (Φ.Ε.Κ. 133/τ.Α΄/19-07-2018) « Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Εμβάθυνση της Δημοκρατίας Ενίσχυση της Συμμετοχής Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»]

- Τις διατάξεις του Ν. 4600/2019 (Φ.Ε.Κ. 43/τ.Α΄/9-03-2019) άρθρα (Άρθρα 154-158)

Άρθρο 3ο. Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
2. Συγγραφή Υποχρεώσεων
3. Τεχνική Έκθεση
4. Έντυπο Οικονομικής Προσφοράς

Άρθρο 4ο. Τρόπος διενέργειας της ανάθεσης δημόσιας σύμβασης

Καθώς η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης δεν υπερβαίνει το ποσό των 20.000€ (προ ΦΠΑ), επιλέγεται ως τρόπος ανάθεσης της δημόσιας σύμβασης για την εκτέλεση των ζητούμενων υπηρεσιών η «απευθείας ανάθεση». Κάθε υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να καταθέσει προσφορά για το σύνολο των περιγραφόμενων υπηρεσιών. Η σύμβαση θα ανατεθεί με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά με βάση τη χαμηλότερη τιμή, εφόσον τηρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας

Άρθρο 5ο. Κριτήρια επιλογής οικονομικών φορέων (βλ. αρ. 75 – 4412/2016)

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να διαθέτει την εξειδίκευση, την κατάλληλη εμπειρία και το προσωπικό που απαιτείται για την εργασία αυτή.

Στις επόμενες παραγράφους περιγράφονται αναλυτικά τα κριτήρια επιλογής των οικονομικών φορέων, των οποίων οι προσφορές θα εξεταστούν. Τα κριτήρια αυτά θέτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής για την εξέταση των προσφορών. Προσφορές οι οποίες δεν τα πληρούν, απορρίπτονται και επιστρέφονται στους οικονομικούς φορείς ως ανεπαρκείς.

Κριτήριο καταλληλότητας για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να είναι εγγεγραμμένος σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος-μέλος εγκατάστασής του, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα ΧΙ του Προσαρτήματος Α΄ του Ν.4412/2016 ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, ή να ικανοποιεί οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα αυτό.

Κριτήριο τεχνικής & επαγγελματικής ικανότητας

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να διαθέτει το απαραίτητο προσωπικό για την εκτέλεση της δημόσιας σύμβασης, καθώς και την εμπειρία η οποία εγγυάται το υψηλό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στελέχωση Ομάδας Έργου

Όσον αφορά στη στελέχωση, ο οικονομικός φορέας πρέπει να μπορεί να συγκροτήσει Ομάδα Έργου, η οποία θα αποτελείται κατ' ελάχιστον από άτομα, σε ρόλο:

- Υπευθύνου ομάδας εργασίας (Project Manager)
- Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης

Τα στελέχη της ομάδας έργου πρέπει να είναι πτυχιούχοι Ελληνικών Ανωτάτων Πανεπιστημιακών Σχολών ή ισότιμων σχολών του Εξωτερικού και να διαθέτουν αποδεδειγμένη εμπειρία στην υλοποίηση παρόμοιων έργων. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να προσκομίσει, για κάθε μέλος της Ομάδας Έργου,

(α) βιογραφικά σημειώματα ,

(β) τίτλους σπουδών (σε απλά αντίγραφα) και

Σε περίπτωση που άτομο της ανωτέρω ομάδας έργου δεν συμπεριλαμβάνεται μεταξύ του προσωπικού της εταιρείας του οικονομικού φορέα, τότε ο οικονομικός φορέας δύναται να αναθέσει τον αντίστοιχο ρόλο σε πρόσωπο εκτός της εταιρείας, υπό την προϋπόθεση πως θα γνωστοποιήσει τα στοιχεία αυτού στην Αναθέτουσα Αρχή, κατά την υποβολή της προσφοράς του, και επιπλέον θα προσκομίσει υπεύθυνη δήλωση με την οποία δηλώνεται ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του έργου και αποδέχονται τους όρους του παρόντος έργου.

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά ο μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης.

Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Για την απόδειξη της ικανότητας του οικονομικού φορέα να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των ζητούμενων υπηρεσιών, απαιτείται (επί ποινή αποκλεισμού):

- ο οικονομικός φορέας να έχει εκτελέσει τουλάχιστον δέκα (10) συμβάσεις ανάλογων έργων με το παρών, εκ των οποίων πέντε (5) για ΟΤΑ με πληθυσμό άνω των 20.000 τη τελευταία διετία (από 01/01/2018 και μετέπειτα).

Η τεχνική και επαγγελματική του ικανότητα και εμπειρία, τεκμηριώνεται από έγγραφα των φορέων για τους οποίους εκπονήθηκαν τα εν λόγω έργα/παροχή υπηρεσίας, όπως:

- αντίγραφα της αντίστοιχων συμβάσεων, ή
- πρωτόκολλα παραλαβής των υπηρεσιών (αν οι αποδέκτες των έργων είναι φορείς του Δημοσίου τομέα), ή
- υπεύθυνη δήλωση του υποψηφίου αναδόχου, στην περίπτωση που ο αναθέτων φορέας είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου

Άρθρο 6ο. Τρόπος σύνταξης προσφορών

Η διαδικασία σύναψης της εν λόγω δημόσιας σύμβασης δεν διενεργείται με ηλεκτρονικά μέσα. Οι προσφορές υποβάλλονται σε σφραγισμένο φάκελο, στο Τμήμα Πρωτοκόλλου του Δήμου Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων.

Στον φάκελο θα πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα παρακάτω στοιχεία:

ΠΡΟΣΦΟΡΑ	
προς τον Δήμο Κέρκυρας	
για τη σύναψη δημόσιας σύμβασης με αντικείμενο την	
“ Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διάδρασης Δήμου – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων. ”	
<u>Στοιχεία οικονομικού φορέα:</u>	
Επωνυμία :	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)
Υπεύθυνος επικοινωνίας:	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)
ΑΦΜ / ΔΟΥ :	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)
Ταχ. Δ/ση :	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)
Τηλ. :	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)
e-mail :	(συμπληρώνεται από τον οικονομικό φορέα)

Εντός του φακέλου προσφοράς, θα εσωκλείονται ο φάκελος των δικαιολογητικών συμμετοχής, ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς και ο φάκελος της οικονομικής προσφοράς, των οποίων το περιεχόμενο περιγράφεται παρακάτω.

Προσφορές οι οποίες υποβάλλονται από ένωση οικονομικών φορέων, υπογράφεται υποχρεωτικά από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Φάκελος δικαιολογητικών συμμετοχής

Ο φάκελος δικαιολογητικών συμμετοχής πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:

1. Πιστοποιητικό του οικείου επαγγελματικού μητρώου, που τηρείται στο κράτος – μέλος εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή του σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του.

2. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986, με την οποία ο οικονομικός φορέας δηλώνει πως “έλαβε γνώση της μελέτης της εν λόγω ζητούμενης υπηρεσίας, και τα αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα τους όρους της. Επίσης τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά τους είναι αληθή και ακριβή”.
3. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986, με την οποία ο οικονομικός φορέας δηλώνει ότι “(α) είναι ασφαλιστικά ενήμερος, (β) είναι φορολογικά ενήμερος και (γ) δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 73 παρ. 1 του Ν.4412/2016 στο πρόσωπό του, ούτε και σε άλλα πρόσωπα της εταιρείας.
4. Γραπτή δήλωση σχετικά με την Ομάδα Έργου (Πίνακα με στοιχεία προσώπων που την αποτελούν) καθώς και τα:
 - Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της ομάδας έργου
 - Αντίγραφα πτυχίων ή μεταπτυχιακών τίτλων των μελών της ομάδας έργου

(Σε περίπτωση που άτομο της ανωτέρω ομάδας έργου δεν συμπεριλαμβάνεται μεταξύ του προσωπικού της εταιρείας του οικονομικού φορέα, τότε ο οικονομικός φορέας δύναται να αναθέσει τον αντίστοιχο ρόλο σε πρόσωπο εκτός της εταιρείας, υπό την προϋπόθεση πως θα γνωστοποιήσει τα στοιχεία αυτού στην Αναθέτουσα Αρχή, κατά την υποβολή της προσφοράς του, και επιπλέον θα προσκομίσει υπεύθυνη δήλωση με την οποία δηλώνεται ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του έργου και αποδέχονται τους όρους του παρόντος έργου.)

5. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986 του Ν.1599/1986, με την οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα δηλώνει πως “το προσωπικό της εταιρείας και κάθε άλλο πρόσωπο το οποίο θα συμμετέχει στην ομάδα έργου για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών του Δήμου Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων, δεσμεύεται να τηρεί αυστηρά εχεμύθεια για όσα δεδομένα και πληροφορίες του εμπιστεύεται η Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο εκτέλεσης της δημόσιας σύμβασης (Σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 2, του Ν. 4412/2016) ”.
6. Πίνακα απόδειξης επαγγελματικής καταλληλότητας και επάρκειας, στον οποίο αναγράφονται δέκα (10) τουλάχιστον συναφή έργα τα οποία έχει ολοκληρώσει ο οικονομικός φορέας εντός της τελευταίας διετίας (από 01/01/2018 και μετέπειτα) εκ των οποίων πέντε (5) για ΟΤΑ με πληθυσμό άνω των 20.000. Στον Πίνακα αναγράφονται κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία:
 - ο τίτλος του έργου
 - ο αναθέτων φορέας
 - το οικονομικό ύψος της σύμβασης
 - η διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης

8. Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης σύμβασης ή πρωτόκολλα παραλαβής των παραδοτέων ή άλλο έγγραφο το οποίο περιγράφεται στην ενότητα (Κριτήριο τεχνικής & επαγγελματικής ικανότητας), για τα έργα/παροχές υπηρεσίας του Πίνακα απόδειξης επαγγελματικής καταλληλότητας και επάρκειας.

Φάκελος τεχνικής προσφοράς

Ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς θα περιλαμβάνει μια περιγραφή του οικονομικού φορέα, για την προσέγγιση της εκτέλεσης της σύμβασης. Αναλυτικότερα, περιγράφονται:

- η οργανωτική και διοικητική δομή του οικονομικού φορέα (αναφορά σε επιχειρηματική δομή, συνεργασίες, κανάλια εξυπηρέτησης, τομείς δραστηριότητας και κλάδοι εξειδίκευσης, πελατολόγιο)
- η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών
- το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης της δημόσιας σύμβασης, στο οποίο θα αποτυπώνονται τα βήματα της μεθοδολογίας και η χρονική διάρκεια και διαδοχή τους

Πέραν των ανωτέρω, ο οικονομικός φορέας μπορεί να εσωκλύει κάθε άλλο έγγραφο ή στοιχείο το οποίο τεκμηριώνει την επάρκεια και καταλληλότητά του για την ανάθεση της δημόσιας σύμβασης.

Φάκελος οικονομικής προσφοράς

Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται σε σφραγισμένο φάκελο, εντός του οποίου ο οικονομικός φορέας εσωκλείει συμπληρωμένο τον πίνακα οικονομικής προσφοράς του Παραρτήματος , συμπληρωμένο με τα στοιχεία της προσφερόμενης τιμής.

Στην προσφερόμενη τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 7ο. Χρόνος ισχύος προσφορών

Οι προσφορές που κατατίθενται από τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς, πρέπει να ισχύουν κατ' ελάχιστον για διάστημα πέντε (5) μηνών από την ημερομηνία υποβολής τους.

Άρθρο 8ο. Υποχρεώσεις του αναδόχου

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παρούσας οφείλει να υλοποιήσει το έργο που περιγράφεται στο τεύχος Τεχνική Περιγραφή. Επίσης είναι υποχρεωμένος να παράσχει πλήρη και αναλυτική τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες που προσέφερε στο πλαίσιο του παρόντος έργου. (όπως περιγράφεται παραπάνω στην αντίστοιχη παράγραφο της Τεχνικής Περιγραφής).

Άρθρο 9ο. Παραλαβή

Η παραλαβή των αποτελεσμάτων των ζητούμενων εργασιών της σύμβασης γίνεται κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 219 και 220 του Ν.4412/2016. Ειδικότερα, η αρμόδια επιτροπή διενεργεί έλεγχο κατά την παράδοση των παραδοτέων, ελέγχει αν εκτελέστηκαν κατά τα οριζόμενα στη σύμβαση και συντάσσει σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής.

Σε περίπτωση παρεκκλίσεων από τα οριζόμενα στη σύμβαση, δύναται να συνταχθεί προσωρινό πρωτόκολλο στο οποίο αναφέρονται οι παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν και η επιτροπή παραλαβής γνωμοδοτεί σχετικά με το κατά πόσο αυτές επηρεάζουν το αποτέλεσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε περίπτωση απόρριψης παραδοτέου, λαμβάνουν χώρα τα οριζόμενα κατά το άρθρο 220 του Ν.4412/2016.

Το οριστικό πρωτόκολλο εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο με απόφασή του, η οποία κοινοποιείται και στον Ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψή του, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

Άρθρο 10ο. Χρόνος εκτέλεσης εργασίας – Χρονοδιάγραμμα

Ο χρόνος παροχής των υπηρεσιών του παρόντος έργου είναι ένα (1) έτος, με ημέρα έναρξης την επόμενη από αυτή της υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

Χρονοδιάγραμμα έργου

Υπηρεσία/Περιγραφή	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Παραμετροποίηση / προετοιμασία εξειδικευμένου ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου- Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων												
Λειτουργία εξειδικευμένο ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου- Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων												
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης												
Υπηρεσίες καλής λειτουργίας και υποβοήθησης χρηστών / Τεχνική Υποστήριξη												
Υπηρεσίες/ Δράσεις δημοσιότητας και προώθησης												

Άρθρο 11ο. Τρόπος πληρωμής

Η αξία των υπηρεσιών θα καταβάλλεται στον προμηθευτή μετά την έκδοση πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια επιτροπή, οπότε και θα εκδίδονται σχετικά τιμολόγια τα οποία θα συνοδεύονται από τα νόμιμα δικαιολογητικά.

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών η αμοιβή του εντολοδόχου καθορίζεται σύμφωνα με το ποσό της προσφοράς του Αναδόχου, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. Στο ποσό της αμοιβής συμπεριλαμβάνονται οι βαρύνοντες τον εντολοδόχο φόροι και βάρη. Η πληρωμή θα γίνει από το Ταμείο της Αναθέτουσας Αρχής (Δήμος Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων νήσων) μετά την έκδοση χρηματικού εντάλματος.

Άρθρο 12ο. Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο ανάδοχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν κατά την ημέρα της δημοπρασίας.

Άρθρο 13ο. Έκπτωση του Αναδόχου

Εάν ο ανάδοχος δεν συμμορφώνεται προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση και από τις ισχύουσες διατάξεις ή προς τις νόμιμες εντολές και υποδείξεις της επιβλέπουσας υπηρεσίας, καλείται με ειδική πρόσκληση να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις αυτές ή τις εντολές μέσα σε εύλογη προθεσμία. Η ειδική πρόσκληση και η προθεσμία που ορίζεται με αυτή δεν ανατρέπουν τις συμβατικές υποχρεώσεις του αναδόχου για την εμπρόθεσμη εκτέλεση της υπηρεσίας. Ειδική πρόσκληση μπορεί να σταλεί στον ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, μέχρι την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών.

Εάν ο ανάδοχος δεν ανταποκριθεί εμπρόθεσμα στην ανωτέρω ειδική πρόσκληση, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από εισήγηση της επιβλέπουσας υπηρεσίας.

Άρθρο 14ο. Επίλυση Διαφορών

Οι τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν κατά την εκτέλεση της προμήθειας, επιλύονται κατά τις ισχύουσες διατάξεις, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν.

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ	ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ	ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ
Για το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών	Ο Προϊστάμενος Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών	Ο Διευθυντής Προγραμματισμού, Ανάπτυξης, Οργάνωσης & Πληροφορικής
<i>Κομερτζόγλου Αστέριος</i>	<i>Παγκράτης Θεοφάνης</i>	<i>Πίτσας Ευάγγελος</i>
<i>ΠΕ Πληροφορικής</i>	<i>ΠΕ Πληροφορικής</i>	<i>ΠΕ Περιφερειακής Ανάπτυξης</i>
<i>.../... /2020</i>	<i>.../... /2020</i>	<i>.../... /2020</i>



ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διάδρασης Δήμου – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

A/A	Περιγραφή	Ποσότητα	Κόστος	Συνολικό Κόστος
1	Παραμετροποίηση / προετοιμασία εξειδικευμένου ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων – Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων			
2	Λειτουργία εξειδικευμένο ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου– Δημότη μέσω web και έξυπνων κινητών τηλεφώνων			
3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης			
4	Υπηρεσίες καλής λειτουργίας και υποβοήθησης χρηστών / Τεχνική Υποστήριξη			

5	Υπηρεσίες/ Δράσεις δημοσιότητας και προώθησης			
---	---	--	--	--

		Σύνολο	€
		Φ.Π.Α.	€
		Γεν. Σύνολο	€

-Ο προσφέρων -

(σφραγίδα & υπογραφή)