



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Προγραμματισμού, Ανάπτυξης &
Οργάνωσης

ΤΕΧΝΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ 05/2021

ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ ΔΗΜΟΥ -
ΔΗΜΟΤΗ ΜΕΣΩ ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου Δράμας καθώς και η καλύτερη επικοινωνία και διάδραση με τις Δημοτικές Υπηρεσίες αποτελεί διαρκές ζητούμενο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Για το λόγο αυτό ο Δήμος Δράμας, πρόκειται να προβεί στην ανανέωση συνδρομής σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διάχυση της σε όλες τις πτυχές της ζωής μας 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 δυνητικά μέσα εντοπισμού, αναφοράς και επίλυσης δεκάδων ζητημάτων που συμβαίνουν καθημερινά στις πόλεις.

Συγκεκριμένα το εν λόγω διαδικτυακό πληροφοριακό σύστημα θα δώσει τη 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. Ακόμη το διαδικτυακό σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του Δημότη για σημαντικά νέα, ανακοινώσεις αλλά και τη καταγραφή της άποψης του για σημαντικά Δημοτικά θέματα, διαδικασίες που αποτελούν καίρια σημεία μιας σύγχρονης συμμετοχικής και ανοιχτής διακυβέρνησης.

Η εκτέλεση της παρούσης θα πραγματοποιηθεί με απευθείας ανάθεση από τον δήμαρχο (άρθρο 118 του Ν.4412/2016 και αφού πληρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και συγκεκριμένα:

1. Τον Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α'/16): Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)
2. Τις διατάξεις του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α/114/2006) με τίτλο « Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
3. Τις διατάξεις του Ν.3852/4.6.2010 (ΦΕΚ 87Α/7-6-2010) περί «Νέας Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως ισχύει σήμερα.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παροχή υπηρεσιών αφορά σε:

Συνδρομή σε πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από οκτώ (8) διακριτά υποσυστήματα στο υπολογιστικό σύννεφο (cloud):

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

Για λειτουργικά συστήματα Apple iOS (έκδοση 8.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 4.3 και άνω) με στόχο οι πολίτες 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 καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα τα οποία θα μπορεί να καλέσει άμεσα ο πολίτης. 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 την 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 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 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:

- A) Προβολή των αιτημάτων σε λίστα.
- B) Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης αναφορών με βάση την τοποθεσία, τον χρόνο, τον δημιουργό, τον τύπο αιτήματος κ.ά.
- Γ) Επεξεργασία των αιτημάτων και δυνατότητα ανάθεσης στο αρμόδιο τμήμα/υπάλληλο του Δήμου ή σε πολλαπλά τμήματα/υπαλλήλους.
- Δ) Σηματοδότηση με ειδική χρωματική σήμανση για το στάδιο επίλυσης της αναφοράς.
- E) Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τα συχνότερα προβλήματα, τα τμήματα με τον μεγαλύτερο φόρτο, τον μέσο χρόνο απόκρισης/επίλυσης κ.ά.
- ΣΤ) Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες.
- Z) Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών.
- H) Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης.
- Θ) Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων προς τις εφαρμογές των πολιτών μέσω του διαχειριστικού συστήματος.

Ι) Απεικόνιση των αιτημάτων σε πραγματικό χρόνο στο χάρτη του Δήμου με διαφορετική χρωματική σήμανση και πολλαπλά φίλτρα αναζήτησης

ΙΑ) 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 κτλ. Κάθε σημείο θα πρέπει να έχει τίτλο, περιγραφή, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνο επικοινωνίας και ιστότοπο.

ΙΒ) Δημιουργία Συχνών Ερωτήσεων και Απαντήσεων (FAQ) για διαδικαστικά θέματα όπως έκδοση πιστοποιητικών, αδειών κ.α. και ταυτόχρονη εμφάνιση τους στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.

ΙΓ) Δυνατότητα εκτύπωσης των αναφορών και εξαγωγής τους είτε συνολικά είτε μοναδικά σε pdf και csv/xls.

ΙΔ) Δυνατότητα ενσωμάτωσης υπηρεσιακών σχολών σε κάθε αναφορά/αίτημα.

ΙΕ) 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 διαχειριστές του Δήμου θα έχουν την δυνατότητα να καταχωρούν στο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα τις αναφορές/αιτήσεις αυτές με στοιχεία όπως διεύθυνση, όνομα και τηλέφωνο αιτούντος, είδος αιτήματος/αναφοράς και περιγραφή αιτήματος. 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: Διαδικτυακή εφαρμογή (web app) καταχώρησης αναφορών και αιτημάτων μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου.

Ειδική διαδικτυακή εφαρμογή που θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους Δημότες να καταχωρούν την αναφορά τους μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου με δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 5: 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.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 6: Εφαρμογή αυτοματοποιημένης διαβούλευσης & επικοινωνίας μέσω ψηφιακού βοηθού (chat-bot).

Καθώς η διαβούλευση και η αποτύπωση της γνώμης των Δημοτών για καίρια ζητήματα του Δήμου αφορά ουσιώδες στάδιο προκειμένου να επιτευχθεί η άσκηση πολιτικής από την Δημοτική αρχή, η τεχνική προσφορά του υποψήφιου οικονομικού φορέα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα υποσύστημα αυτοματοποιημένης διαβούλευσης και επιπρόσθετα να προσφέρει τη διενέργεια τουλάχιστον 2 δύο (2) αυτοματοποιημένων διαβουλεύσεων & επικοινωνίας μέσω ψηφιακού βοηθού (chat-bot) που απαρέγκλιτα θα περιλαμβάνει:

- Δημιουργία περιεχομένου διαβούλευσης (κειμενογραφία)
- Εγκατάσταση μηχανισμού chat-bot στο Facebook messenger
- Εγκατάσταση μηχανισμού chat-bot στην ιστοσελίδα του Δήμου
- Δημιουργία εικαστικών στοιχείων διαβουλεύσεων (banners κτλ)

- Δημιουργία εικαστικών στοιχείων και προωθητικού υλικού για τις χορηγούμενες διαφημίσεις
- Δημιουργία χορηγούμενων διαφημιστικών ενεργειών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook – Instagram)
- Κειμενογραφία & προετοιμασία υλικού για χρήση από το Δήμο (Ενημερωτικός Φάκελος Τύπου)
- Απολογισμός & στατιστική ανάλυση αποτελεσμάτων και δημιουργία αναλυτικής παρουσίασης – report
- Φιλοξενία μηχανισμού chat-bot για την διάρκεια του υπηρεσίας
- Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου .

Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

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

- Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).
- Υλοποίηση δέκα (10) εγκαταστάσεων κινητών εφαρμογών συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου διαδικτυακού διαχειριστικού συστήματος τη τελευταία διετία (από 01/01/2018 και μετέπειτα) σε ΟΤΑ Α βαθμού άνω των 20.000 κατοίκων σύμφωνα με τα αποτελέσματα της απογραφής πληθυσμού – κατοικιών το 2011 που αφορούν στο μόνιμο πληθυσμό της χώρας από την Ελληνική Στατιστική Αρχή όπως έχουν εκδοθεί από την Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στις 20 Μαρτίου 2014 με ΦΕΚ 698/Β' /20-03-2014.
- Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων.
- Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
- Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
- Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
- Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
- 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.
- Δυνατότητα για αναλυτική παρουσίαση του συνόλου του πληροφοριακού συστήματος στην οποία θα πρέπει να γίνει ανά λειτουργική ενότητα, με χρήση πρακτικών παραδειγμάτων. Ο ανάδοχος θα πρέπει να δείξει πως εκτελεί η κάθε εφαρμογή τις εργασίες που θα του ζητηθεί προκειμένου να αξιολογηθεί με τον καλύτερο τρόπο ο βαθμός ανταπόκρισης των δυνατοτήτων του στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Η επίδειξη θα πρέπει να γίνει ανά ημέρα για κάθε ενδιαφερόμενο ανάδοχο και στο χρονικό διάστημα που θα του υποδείξει η επιτροπή εντός πέντε ημερολογιακών ημερών από την καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφορών με πρακτικά παραδείγματα σε Η/Υ του Δήμου με πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και η native εφαρμογή έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps) να είναι διαθέσιμη στις πλατφόρμες τύπου ψηφιακής διανομής app store & play store.

Προσδοκώμενα οφέλη για το Δήμο

Με την προμήθεια και λειτουργική έναρξη του συστήματος ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

- Να έχει άμεση και πραγματική εικόνα όλων των προβλημάτων/αιτημάτων της πόλης ζωντανά.
- Κάνει καλύτερο προγραμματισμό και προϋπολογισμό εργασιών.
- Να έχει καλύτερη και πιο άμεση επικοινωνία με τους Δημότες
- Να έχει δυνατότητα καταγραφής της άποψης των Δημοτών για σημαντικά θέματα.
- Ελέγχει καλύτερα την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του.
- Προβάλλει την διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.
- Αποκτά νέο, σύγχρονο απευθείας κανάλι επικοινωνίας με τους πολίτες σε 24ωρη βάση.
- Προσεγγίζει και ευαισθητοποιεί τη νέα γενιά.
- Επιτυγχάνει καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Προωθεί μια νέα κουλτούρας συμμετοχής και συνευθύνης.
- Μειώνει τη γραφειοκρατία, κερδίζει χρόνο ο πολίτης.
- Ενσωματώνει νέες υπηρεσίες e-government /ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Χρονοδιάγραμμα Λειτουργικής Έναρξης

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι λειτουργικό σε ένα μήνα μετά την έναρξη της υπηρεσίας συνδρομής από το Δήμο.

Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό που θα υποδείξει ο Δήμος σχετικά με την χρήση και σωστή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί είτε απομακρυσμένα, είτε με φυσική παρουσία σε χώρο επιλογής του Δήμου.

Τεχνική Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη για ένα (1) έτος από την σύναψη της σύμβασης. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η άμεση βοήθεια στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών.

Δράσεις Γνωστοποίησης στο Κοινό

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις δράσεις που θα προβεί προκειμένου να γνωστοποιηθεί η νέα υπηρεσία στους Δημότες.

Η χρονική διάρκεια της συνδρομής είναι για ένα (1) έτος από την σύναψη της σύμβασης.

Η Πληρωμή της υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί σε δύο δόσεις:

- Α δόση εντός του 2021 (ποσό 3.000€)
- Β δόση εντός του 2022 (ποσό 9.000€)

2. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός της συνδρομής με τίτλο «ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ ΔΗΜΟΥ - ΔΗΜΟΤΗ ΜΕΣΩ ΕΞΥΠΝΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ» φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Είδος	Μ.Μ	Ποσ.
-----	-------	-----	------

1	Παροχή Υπηρεσίας Συνδρομής και Χρήσης Συστήματος	Τεμ	1
2	Συντήρηση και Αναβάθμιση Συστήματος	Τεμ	1
3	Φιλοξενία συστήματος σε Υπολογιστικό Νέφος	Τεμ	1
4	Ενσωμάτωση & Παροχή Άδειας Πρόσβασης Υποσυστήματος (web app) στην Ιστοσελίδα του Δήμου	Τεμ	1
5	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	12
6	Επιτόπια παρουσία	Ημέρες	2
7	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	Τεμ	2
8	Απεριόριστη Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Τεμ	1
9	Απεριόριστες Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Τεμ	1
10	Εφαρμογή αυτοματοποιημένης διαβούλευσης & επικοινωνίας μέσω ψηφιακού βοηθού (chat-bot) και διενέργεια 2 διαβουλεύσεων	Τεμ	1
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ			9.677,41 €
ΦΠΑ 24% που αναλογεί			2.322,59 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			12.000,00 €

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : **79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών.**

Ο Συντάξας

Θεωρήθηκε

Ο προϊστάμενος της Δ/σης Προγραμματισμού,
Οργάνωσης & Πληροφορικής

ΒΑΡΣΑΜΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Αιμίλιος Αθανασίου

ΤΕ Δασοπόνων

ΠΕ Διοικητικού Οικονομικού