

ΕΙΣΗΓΗΣΗ

Θέμα: Έγκριση Προμήθειας εφαρμογής – ηλεκτρονικού συστήματος αποστολής αιτημάτων / προβλημάτων από δημότες μέσω φυλλομετρητή ή κινητών τηλεφώνων και περιβάλλοντος διαχείρισης / στατιστικών για την παρακολούθηση από τον Δήμο»

Η παρούσα εισήγηση αφορά την «Προμήθεια εφαρμογής – ηλεκτρονικού συστήματος αποστολής αιτημάτων / προβλημάτων από δημότες μέσω φυλλομετρητή ή κινητών τηλεφώνων και περιβάλλοντος διαχείρισης / στατιστικών για την παρακολούθηση από τον Δήμο». Θα εκτελεστεί με προσφυγή στην διαδικασία της απευθείας ανάθεσης και σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3463/2006 «Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας», του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α/7-6-2010) και του Ν.4412/2016 Δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ).

Η πλατφόρμα θα πρέπει να είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής δεδομένων υποστελλόμενων από πολίτες, το οποίο παρέχει επίσης τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του έως την οριστική επίλυση του.

Με αυτό το τρόπο, ο πολίτης ενημερώνει τις αρμόδιες αρχές για θέματα που πρέπει να βελτιωθούν και αφορούν την καθημερινότητά του, εύκολα και άμεσα, χωρίς να χρειαστεί να μεταβεί στην αρμόδια υπηρεσία. Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες ενημερώνονται και δύνανται να επιλύσουν άμεσα και με καλύτερη αξιοποίηση των πόρων τους τα θέματα που προκύπτουν, προς όφελος του πολίτη και της κοινωνίας.

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από τέσσερα (4) διακριτά υποσυστήματα: α) Δημόσια επισκόπηση της πόλης β) Διαχειριστικό Περιβάλλον γ) Στατιστικά στοιχεία και δ) Εφαρμογές για λειτουργικά φορητών συσκευών (Android και IOS). Κρίνεται αναγκαία για την ενεργοποίηση των πολιτών για συλλογική σκέψη και δράσεις και αφορά τόσο τους πολίτες, όσο και τους φορείς της πόλης.

Θα πρέπει οπωσδήποτε να διαθέτει ισότιμες ή ανώτερες από τις ακόλουθες δυνατότητες – τεχνικά χαρακτηριστικά και να πληροί τις παρακάτω προδιαγραφές. Για οτιδήποτε δεν αναφέρεται ρητά, εξυπακούεται ότι θα πρέπει να υπάρχει συμφωνία με τις ισχύουσες εθνικές και ευρωπαϊκές προδιαγραφές και τη κείμενη νομοθεσία.

Υποσύστημα Α: Δημόσια επισκόπηση της πόλης

Η δημόσια επισκόπηση της πόλης θα πρέπει να αποτελείται από:

1. Αρχική σελίδα με domainname της μορφής onomadημου.onomaplatformas
 - Εμφάνιση συνοπτικών στατιστικών για το Δήμο σε πραγματικό χρόνο
 - Εμφάνιση των τελευταίων 6 αιτημάτων που αναφέρθηκαν από πολίτες
 - Εμφάνιση χάρτη με τα ανοιχτά προβλήματα των τελευταίων 7 ημερών
2. Σελίδα αναφοράς προβλήματος
 - Γνωστοποίηση στίγματος μέσω εισαγωγής διεύθυνσης ή αλληλεπίδρασης με το χάρτη της πόλης

- Επιλογή από τις επτά βασικές κατηγορίες προβλημάτων (Καθαριότητας, Ηλεκτροφωτισμού, Πεζοδρομίου / Δρόμου / Πλατείας, Πολιτικής Προστασίας, Πρασίνου, Περιβάλλοντος, Ύδρευσης)
 - Εισαγωγή φωτογραφίας
 - Εισαγωγή σχολίου
 - Εισαγωγή στοιχείων για επώνυμη αναφορά
 - Φόρμα πιστοποίησης στοιχείων, σε περίπτωση που δεν έχουν ήδη πιστοποιηθεί
 - Εμφάνιση προτάσεων προβλημάτων ίδιας κατηγορίας, εάν υπάρχουν, που έχουν ήδη αναφερθεί εντός μίας περιορισμένης ακτίνας
 - Αποστολή αιτήματος
 - Απόκτηση μοναδικού αριθμού αναφοράς
3. Σελίδα αναζήτησης
- Παροχή φίλτρων αναζητήσεων με βάση κωδικό αιτήματος, κατηγορία προβλημάτων, κατάσταση αιτήματος, διάθεση πολιτών και χρονικό παράθυρο αναζήτησης
 - Προβολή των αποτελεσμάτων σε χάρτη
 - Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία και στατιστικά ανά κατηγορία
4. Σελίδα περισσότερων προβλημάτων με εμφάνιση των προβλημάτων, ταξινομημένα από το πιο πρόσφατο
5. Σελίδα εμφάνισης αιτήματος
- Προβολή της ακριβούς θέσης του αιτήματος σε χάρτη
 - Εμφάνιση φωτογραφίας αιτήματος
 - Εμφάνιση όλων των ενεργειών που αφορούν το αίτημα με χρονική σειρά
 - Εμφάνιση σχολίων πολιτών/υπηρεσιών, αποκλειστικά στους εγγεγραμμένους χρήστες

Υποσύστημα Β: Διαχειριστικό περιβάλλον

Η εφαρμογή - πλατφόρμα θα πρέπει να δίνει την δυνατότητα σε χρήστες, που έχει ορίσει ο Δήμος, να έχουν πρόσβαση στο διαχειριστικό περιβάλλον. Ο πιστοποιημένος χρήστης θα μπορεί να διαχειρίζεται τα αιτήματα που στέλνουν οι πολίτες, καθώς και να τους ενημερώνει με email ή sms για τυχόν αλλαγές στην κατάστασή τους.

Το διαχειριστικό περιβάλλον θα πρέπει να αποτελείται από:

1. Εποπτική σελίδα όλων των αιτημάτων του Τμήματος που διαχειρίζεται ο χρήστης
 - Εμφάνιση λίστας όλων των αιτημάτων
 - Εισαγωγή φίλτρων για χρονική ταξινόμηση, κατηγορία και υποκατηγορία προβλήματος
 - Μαζική επεξεργασία
 - Εμφάνιση των αιτημάτων σε χάρτη
 - Επιλογή αιτήματος από το χάρτη
 - Εμφάνιση ολοκληρωμένων αιτημάτων
 - Εμφάνιση αιτημάτων που έχουν ανοίξει ξανά
 - Εμφάνιση αιτημάτων άλλων τμημάτων που βρίσκονται σε εκτέλεση
 - Εξαγωγή αιτημάτων σε pdf αρχείο
 - Αναζήτηση αιτημάτων με διεύθυνση
 - Εμφάνιση αιτημάτων ανά 20, 50, 100, 250, 500
2. Σελίδα επεξεργασίας αιτήματος
 - Εμφάνιση στοιχείων αιτήματος
 - Εμφάνιση στίγματος στο χάρτη

- Εμφάνιση του αιτήματος στο googlestreetview
 - Εμφάνιση φωτογραφίας
 - Εμφάνιση πλήρους ιστορικού του αιτήματος
 - Δυνατότητα σχολιασμού/ανεβάσματος αρχείου
 - Διαχείριση αιτήματος
 - Αλλαγή κατάστασης
 - Αλλαγή τμήματος
3. Σελίδα αναζήτησης
- Αναζήτηση με κωδικό αιτήματος
 - Αναζήτηση με κινητό πολίτη
 - Αναζήτηση με email πολίτη
 - Αναζήτηση κειμένου στα σχόλια των αιτημάτων
 - Εμφάνιση λίστας αποτελεσμάτων
 - Προβολή αποτελεσμάτων στο χάρτη
 - Επιλογή αιτήματος για επεξεργασία
 - Διατήρηση των αποτελεσμάτων της τελευταίας αναζήτησης κατά την πλοήγηση στην εφαρμογή

Υποσύστημα Γ: Στατιστικά στοιχεία

Η πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει στατιστικά στον Δήμο, που έχουν σκοπό να ενισχύσουν την οργάνωση, στελέχωση και απόδοση των Τμημάτων του Δήμου.

Το περιβάλλον των στατιστικών οφείλει να αποτελείται από:

1. Γενικά στατιστικά
 - Εμφάνιση συνολικού αριθμού (πιστοποιημένων) χρηστών
 - Εμφάνιση συνολικού αριθμού επιβεβαιωμένων αιτημάτων
 - Συνολικά εκκρεμή προβλήματα (και ανάλυση ανά τμήμα)
 - Μηνιαία ροή νέων προβλημάτων
 - Μηνιαία ανάλυση ενεργειών
2. Στατιστικά ανά κατηγορία προβλημάτων
 - Ροή προβλημάτων
 - Ανάλυση διεκπεραιωμένων
 - Ανάλυση ροής προβλημάτων
3. Στατιστικά ανά Τμήμα Δήμου
 - Ροή προβλημάτων
 - Ανάλυση διεκπεραιωμένων
 - Ανάλυση ροής προβλημάτων
4. Αναλυτικά στατιστικά επιλεγμένου Τμήματος
 - Γενικά στατιστικά Τμήματος (συνολικά)
 - Γενικά στατιστικά Τμήματος (διάστημα αναζήτησης)
 - Ροή προβλημάτων Τμήματος
 - Ανάλυση ενεργειών Τμήματος
 - Ανάλυση ενεργειών Τμήματος ανά ημέρα εβδομάδας (μέσος όρος)
 - Αναθέσεις ανά ημέρα
 - Διεκπεραιώσεις ανά ημέρα
 - Συνήθη προβλήματα
 - Κατανομή χρονικής διάρκειας επίλυσης προβλημάτων
5. Κεντρικό Τμήμα
 - Στατιστικά κεντρικού Τμήματος (συνολικά ή για διάστημα αναζήτησης)
 - Ροή νέων προβλημάτων

Στο σύνολο της πλατφόρμας των στατιστικών να είναι διαθέσιμη η επιλογή διαστήματος αναζήτησης, χωρίς περιορισμό στο πλήθος των επιστρεφόμενων αποτελεσμάτων.

Υποσύστημα Δ: Εφαρμογές για φορητές συσκευές

Οι εφαρμογές της πλατφόρμας θα πρέπει να είναι διαθέσιμες δωρεάν σε λειτουργικά συστήματα IOS και android. Θα έχουν στόχο να διευκολύνουν την αναφορά προβλημάτων από πολίτες μέσα από φορητές συσκευές, σε πραγματικό χρόνο.

Η βασική λειτουργικότητα που θα καλούνται να καλύψουν οι συγκεκριμένες εφαρμογές είναι η αποστολή αιτημάτων μέσω ειδικής φόρμας. Η φόρμα αποστολής θα πρέπει να αποτελείται από:

- Δυνατότητα επιλογής τύπου προβλήματος από λίστα προκαθορισμένων προβλημάτων
- Δυνατότητα επιλογής υποκατηγορίας προβλήματος από λίστα προκαθορισμένων επιλογών, καθώς και δυνατότητα προσθήκης προσαρμοσμένης επιλογής
- Δυνατότητα εισαγωγής προαιρετικής περιγραφής
- Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας
- Φόρμα πιστοποίησης χρήστη, εάν απαιτείται, από την πολιτική του Δήμου
- Δυνατότητα απόκτησης μοναδικού αριθμού αναφοράς

Εκπαίδευση προσωπικού Δήμου

- Ο ανάδοχος θα πρέπει να δεσμευτεί να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό, που θα υποδειχθεί από το Δήμο. Η εκπαίδευση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με τη φυσική παρουσία του αναδόχου σε χώρο επιλογής του Δήμου, είτε σε χώρο του αναδόχου. Επίσης θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εκπαίδευσης εξ αποστάσεως μέσω προγράμματος τηλεδιάσκεψης.

Τεχνική Υποστήριξη

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη για ένα (1) έτος από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσας σύμβασης. Στόχος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης είναι η παροχή βοήθειας στη χρήση εφαρμογών, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος, η ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η αποκατάσταση βλαβών. Ο ανάδοχος δύναται να επικοινωνεί με το Δήμο με τους εξής τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου από Δευτέρα έως Παρασκευή από 10:00 – 15:00 για επείγοντα θέματα. Το σύνολο της επικοινωνίας μέσω του συγκεκριμένου τρόπου δεν μπορεί να ξεπερνά τις τριάντα (30) ώρες ετησίως
- Μέσω συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (email). Η απάντηση για το αίτημα θα γίνεται εντός 48 ωρών.

Ο ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση των υποδομών του συστήματος και οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται ώστε να παρέχεται πρόσβαση στο σύστημα κατά 99.9% του χρόνου λειτουργίας του. Στα πλαίσια συνεχούς ενημέρωσης του συστήματος, παρέχονται αναβαθμίσεις του λογισμικού και της υποδομής.

Μετά από έρευνα αγοράς στις τιμές του ελεύθερου εμπορίου, συμπληρώθηκαν οι τιμές στον παρακάτω ενδεικτικό προϋπολογισμό:

Προϋπολογισμός

Είδος	Ποσότητα	Προϋπολογισμός
-------	----------	----------------

Προμήθεια εφαρμογής – ηλεκτρονικού συστήματος αποστολής αιτημάτων / προβλημάτων από δημότες μέσω φυλλομετρητή ή κινητών τηλεφώνων και περιβάλλοντος διαχείρισης / στατιστικών για την παρακολούθηση από τον Δήμο	1	
Καθαρή αξία πλην ΦΠΑ		
ΦΠΑ 24%		
Σύνολο		

Ο ανάδοχος θα κηρύσσεται έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, εφόσον υπάρξει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης της προμήθειας, ή δεν παρέδωσε το λογισμικό σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο άρθρο 206 του Ν.4412/2016.

Η από μέρους του αναδόχου αθέτηση των όρων της παρούσας, η μη πλήρης συμμόρφωσή του προς τους όρους αυτής παρέχει στην αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να τον κηρύξει έκπτωτο της προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016.

Η χρονική περίοδος της προμήθειας ορίζεται σε ένα έτος από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Οι τιμές της προσφοράς θα παραμείνουν σταθερές και αμετάβλητες, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν υπόκεινται για κανένα λόγο σε αναθεώρηση. Οι προδιαγραφές των προσφερόμενων εφαρμογών, πρέπει να είναι σύμφωνες με την τεχνική περιγραφή του παρόντος τεύχους τεχνικών προδιαγραφών.

Κατόπιν των ανωτέρω, εισηγούμαστε:

- Έγκριση Προμήθειας εφαρμογής – ηλεκτρονικού συστήματος αποστολής αιτημάτων / προβλημάτων από δημότες μέσω φυλλομετρητή ή κινητών τηλεφώνων και περιβάλλοντος διαχείρισης / στατιστικών για την παρακολούθηση από τον Δήμο»
- Την εξουσιοδότηση του Δημάρχου προκειμένου να προβεί σε όλες τις περαιτέρω ενέργειες για την υλοποίηση των ανωτέρω.

