



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ
Δ Η Μ Ο Σ
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ - ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ -
ΑΓ. ΘΕΟΔΩΡΩΝ

ΠΡΑΚΤΙΚΟ 18

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 120/2021

ΘΕΜΑ 16^ο : Έγκριση τεχνικής έκθεσης με τίτλο "Τεχνική υποστήριξη ηλεκτρονικού διαδικτυακού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διαδραστικής επικοινωνίας Δήμου – Δημότη".

Στο Λουτράκι σήμερα την 26^η του μηνός Απριλίου, του έτους 2021, ημέρα της εβδομάδος Μ. Δευτέρα και ώρα 9:00 (χρόνος έναρξης) έως 9:30 (χρόνος λήξης), πραγματοποιήθηκε τακτική, δια περιφοράς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με την από 11-03-2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (Φ.Ε.Κ. 55/11.03.2020 τ. Α'), συνεδρίαση της Οικονομικής Επιτροπής, μετά την υπ' αριθ. 5951/22-04-2021 πρόσκληση του Προέδρου κ. Γεωργίου Αλκ. ΓΚΙΩΝΗ - Δημάρχου, η οποία νόμιμα κι εμπρόθεσμα επιδόθηκε σε κάθε ένα μέλος της, καθώς και στους Προέδρους των Συμβουλίων των Κοινοτήτων Λουτρακίου-Περαχώρας, Αγίων Θεοδώρων, Ισθμίας και Πισίων, προκειμένου να συζητήσει και να αποφασίσει στα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

Στη συνεδρίαση διαπιστώθηκε ότι υπάρχει νόμιμη απαρτία, δεδομένου ότι επί συνόλου επτά (7) μελών της Οικονομικής Επιτροπής δήλωσαν συμμετοχή έξι (6), ήτοι **Συμμετέχοντες**: 1.Γεώργιος Αλκ. ΓΚΙΩΝΗΣ - Δήμαρχος - Πρόεδρος, 2.Σακελλαρίου Αναστάσιος, 3.Παπαθανασίου Αθανάσιος, 4.Κορδαλή Σωτηρία, 5.Μουζάκης Αθανάσιος, 6.Γλυκοφρύδης Ιωάννης, ο οποίος αναπληρώνει το τακτικό μέλος, που απουσιάζει, κ. Σταυρόπουλο Κων/νο.

Μη συμμετέχοντες: Γεωργίου Αθανάσιος, ο οποίος δεν συμμετείχε αν και κλήθηκε νόμιμα, καθώς και οι Πρόεδροι των Συμβουλίων των Κοινοτήτων Λουτρακίου-Περαχώρας, Αγίων Θεοδώρων, Ισθμίας και Πισίων.

Επί του 16^{ου} θέματος της ημερήσιας διάταξης ο κ. Πρόεδρος έθεσε υπόψη των μελών του Σώματος τον οικείο φάκελο, στον οποίο περιλαμβάνονται τα εξής:

1. Οι διατάξεις της § 4 του άρθρου 209 του Ν.3463/20064 όπως αντικαταστάθηκαν με αυτές της § 4 του άρθρου 95 του Ν.4674/2020, και ειδικότερα η § 4ζ.
2. Η υπ' αριθ. 5797/20-04-2021 Τεχνική έκθεση της Δ/σης Οργάνωσης Προγραμματισμού και Πληροφορικής, η οποία αφορά την υπηρεσία της τεχνικής υποστήριξης σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης του Δήμου μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων, προϋπολογισμού δαπάνης #4.500,00# € και συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24% εξ € #1.080,00# συνολικής δαπάνης #5.580,00# €.

Η εν λόγω δαπάνη θα βαρύνει τον Κ.Α. 00-6453.007 του σκέλους των εξόδων του δημοτικού προϋπολογισμού τρέχοντος έτους με τίτλο: "Συνδρομή στο ηλεκτρονικό

διαδικτυακό σύστημα καταγραφής – διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διαδραστικής επικοινωνίας Δήμου- Δημότη ".

Η Οικονομική Επιτροπή, αφού έλαβε υπόψη της τα ανωτέρω, καθώς και με τις διατάξεις του άρθρου 72 του Ν. 3852/2010, όπως αντικαταστάθηκε από τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 4623/2019 και απέχοντος του κ. Γλυκοφρύδη

Αποφασίζει Ομόφωνα

Εγκρίνει την υπ' αριθ. 5797/20-04-2021 Τεχνική έκθεση της Δ/σης Οργάνωσης Προγραμματισμού και Πληροφορικής, ως κάτωθι:

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο Δήμος Λουτρακίου – Περαχώρας – Αγίων Θεοδώρων πρόκειται να προβεί στην ανάθεση της υπηρεσίας της τεχνικής υποστήριξης σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης του Δήμου μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων.

Η τεχνική υποστήριξη στο 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.

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.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

α/α	Είδος εργασίας	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1.	Παροχή Τεχνικής υποστήριξης υπηρεσίας Συστήματος	Έτος	1
2.	Συντήρηση και αναβάθμιση συστήματος λογισμικού	Έτος	1
3.	Φιλοξενία συστήματος σε Υπολογιστικό Νέφος	Έτος	1
5.	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	6

6.	Επιτόπια παρουσία	Ημέρα	1
10.	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	Τεμ	2
11.	Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Κλήσεις	Απεριόριστες
12.	Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Τεμ.	Απεριόριστες
	ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ		4.500€

ΦΠΑ 24% που αναλογεί	1.080€
----------------------	--------

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	5.580,00€
----------------------	------------------

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Η παροχή υπηρεσιών αφορά:

σε τεχνική υποστήριξη σε πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από τέσσερα (4) 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 .

Ε) 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 οποιεσδήποτε 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.

Ε) 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 τους διαχειριστικού συστήματος.

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

K) Επικοινωνία με τους Δημότες μέσω του διαχειριστικού συστήματος. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα επικοινωνίας με:

1. Μήνυμα εφαρμογής/push notification
2. SMS
3. email

Λ) Δυνατότητα δημιουργίας σύντομων δημοσκοπήσεων και διενέργειας τους μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα με παράλληλη καταγραφή των αποτελεσμάτων σε ζωντανό χρόνο

M) 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.

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

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

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

Π) 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: 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.

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).
- 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.

Προσδοκώμενα οφέλη για το Δήμο

Με την παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη 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 κουλτούρα συμμετοχής και συνευθύνης.
- Μειώνει τη γραφειοκρατία, κερδίζει χρόνο ο πολίτης.
- Ενσωματώνει νέες υπηρεσίες e-government /ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2021. 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.

2. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η υλοποίηση της ανωτέρω υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί μετά από σχετική απόφαση του Δημάρχου περί απευθείας ανάθεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3463/06 (Δ.Κ.Κ.) άρθρο 209, του Ν. 4412/2016, καθώς και του Π.Δ. 80/2016. Η δαπάνη ποσού #4.500#€, συμπεριλαμβανομένου δε του ΦΠΑ 24% ποσού #5.580#€, θα βαρύνει τον **ΚΑ 00-6453.007** με τίτλο `Συνδρομή στο ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα καταγραφής – διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων δημοτών και διαδραστικής επικοινωνίας Δήμου-Δημότη` του τρέχοντος Προϋπολογισμού.

Η παρούσα απόφαση πήρε αύξοντα αριθμό **120/2021**

Ο Πρόεδρος
της Οικονομικής Επιτροπής
Δήμαρχος

Γεώργιος Αλκ. ΓΚΙΩΝΗΣ

Τα Μέλη
ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΥ Αναστάσιος
ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ Αθανάσιος
ΚΟΡΔΑΛΗ Σωτηρία
ΜΟΥΖΑΚΗΣ Αθανάσιος
ΓΛΥΚΟΦΡΥΔΗΣ Ιωάννης