



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΔΗΜΟΣ**  
**ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ-ΛΙΜΝΗΣ-ΑΓΙΑΣ ΑΝΝΑΣ**  
**ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Υπηρεσία/Εργασία : **Παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου - Λίμνης - Αγίας Άννας**

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ "ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ"

ΑΡ.ΜΕΛΕΤΗΣ: 12/2021

**ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:**

13.749,96 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)

CPV: 79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών

Κ.Α: 69-7135.0002

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. Τεχνική Έκθεση
2. Τεχνικές Προδιαγραφές
3. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
4. Γ.Σ.Υ & Ε.Σ.Υ



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ  
ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ-ΛΙΜΝΗΣ-ΑΓΙΑΣ ΆΝΝΑΣ  
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Υπηρεσία/Εργασία : **Παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας**

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ’

ΑΡ.ΜΕΛΕΤΗΣ: 12/2021

**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:**

13.749,96 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)

CPV: 79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών  
Κ.Α: 69-7135.0002

**ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ**

Η παρούσα αφορά την ανάθεση της παροχής υπηρεσιών για την χρήση ψηφιακής πλατφόρμας πληροφόρησης και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών από τον Δήμο Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας με την μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας η οποία περιλαμβάνει την άδεια χρήσης λογισμικού για ένα έτος με συντήρηση, αναβαθμίσεις, φιλοξενία συστήματος και εκπαίδευση προσωπικού.

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας του Δημότη και εν γένει ζητημάτων του Δήμου αποτελεί ένα διαρκές ζητούμενο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού. Η διάχυση των νέων τεχνολογιών 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 στο Δήμο μας. 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 πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες να αναφέρουν μέσω του διαδικτύου ή μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων 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. Παραδείγματα τέτοιων ζητημάτων είναι ο δημόσιος φωτισμός, οι λακκούβες, η αποκομιδή σκουπιδιών/ογκωδών αντικειμένων, και δεκάδες άλλα που απαντώνται καθημερινά στο Δήμο.

Η ενδεικτική δαπάνη της υπηρεσίας υπολογίζεται στο ποσό των **13.749,96 €** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%, το οποίο θα χρηματοδοτηθεί από το ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ’ και θα βαρύνει τον Κ.Α. **69-7135.0002** του προϋπολογισμού εξόδων του 2021.

Η υπηρεσία θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4555/2018, Ν.4412/2016 και τις τροποποιήσεις αυτού, του Ν.3463/2006 και του Ν. 3852/2010.

Προσφορά μπορεί να υποβάλλει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις οικονομικών φορέων όπως περιγράφονται στο άρθρο 25 σε συνδυασμό με το άρθρο 19 περίπτωση 2 παρ. 1 του Βιβλίου Ι του Ν.4412/2016 που ασχολούνται με παρόμοιες υπηρεσίες.

Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να δώσουν προσφορά για όλη την ποσότητα των υπηρεσιών που αναγράφονται στον ενδεικτικό προϋπολογισμό (άρθρο 59 του Ν. 4412/2016).

Ο ανάδοχος υποχρεούται το αργότερο εντός προθεσμίας 20 ημερών από την ημερομηνία της έγγραφης πρόσκλησης να προσέλθει για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης (άρθρο 105 παρ. 4 & 5 του Ν.4412/2016, και όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 του Ν. 4497/2017) και να προσκομίσει τα αντίστοιχα αποδεικτικά μέσα μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού από τη διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν. 4412/2016 (απόσπασμα ποινικού μητρώου, φορολογική ενημερότητα και ασφαλιστική ενημερότητα) καθώς και τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας. Η σύμβαση καταρτίζεται από την υπηρεσία και υπογράφεται από τα συμβαλλόμενα μέλη.

Η παροχή της υπηρεσίας θα αρχίσει με την υπογραφή τη σύμβασης και για ένα έτος.

Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται για την εκτέλεση δημόσιας σύμβασης τα άρθρα 200-205 του Ν. 4412/2016 και ιδιαίτερα για τις υπηρεσίες ισχύουν και τα άρθρα 216-220 του Ν. 4412/2016.

Η πληρωμή της αξίας της παροχής υπηρεσιών θα γίνει με 100% εξόφληση της συμβατικής αξίας κάθε τμηματικής παράδοσης σύμφωνα με το άρθρο 200 του Ν.4412/2016 με την έκδοση εντάλματος πληρωμής, μετά την υποβολή τιμολογίου από τον ανάδοχο και σε εξήντα ημέρες από την ημερομηνία έκδοσής του και θα συνοδεύεται από το αντίστοιχο πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών της αρμόδιας επιτροπής του Δήμου. Συγκεκριμένα, η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει ως εξής:

- 80% με την ολοκλήρωση υπηρεσιών παραμετροποίησης των mobile και web εφαρμογών.
- 20% με την ολοκλήρωση των συνδρομητικών υπηρεσιών ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων πολιτών του δήμου.

Παρακρατείται 8% για φόρο εισοδήματος. Επίσης παρακρατείται 0,06 % υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 375 παράγραφος 7 του Ν.4412/2016 ) και 0,06 % υπέρ ΑΕΠΠ (ΚΥΑ 1191/14.03.2017) επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 375 παρ. 7 του Ν.4412/2016), καθώς και 3,6% επί των κρατήσεων αυτών υπέρ Δημοσίου και ΟΓΑ σύμφωνα με το ΦΕΚ 3335/Β' /11-12-2014. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Δήμο.

Για την επίλυση των τυχόν διαφορών που θα προκύψουν μετά την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του άρθρου 129 του Ν.4412/2016.

Μαντούδι 26 /03/2021

Θεωρήθηκε

Ο προϊστάμενος Τ.Υ

Συντάχθηκε

Γερογιάννης Γεώργιος

Λιακόπουλος Κυριάκος



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ  
ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ-ΛΙΜΝΗΣ-ΑΓΙΑΣ ΑΝΝΑΣ  
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Υπηρεσία/Εργασία : **Παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας**

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ II”

ΑΡ.ΜΕΛΕΤΗΣ: 12/2021

**ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:**

13.749,96 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)

CPV: 79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών

Κ.Α: 69-7135.0002

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

Το πληροφοριακό σύστημα / ολοκληρωμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα καταγραφής και διαχείρισης ζητημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος και αιτημάτων πολιτών, θα αποτελείται από ακόλουθα διακριτά υποσυστήματα:

**1) Άδεια χρήσης MobileApplication Δήμου για Δημότες**

**Ζητούμενα χαρακτηριστικά:**

Το MobileApplication του Δήμου (ανεξάρτητη εφαρμογή με τα λογότυπα του Δήμου) πρόκειται για μια εφαρμογή στατικού, αλλά και δυναμικού περιεχομένου, ικανή να λειτουργεί τόσο σε iOS, και σε Android λειτουργικό. Η εφαρμογή θα λειτουργεί και offline και θα είναι διαθέσιμη δωρεάν για τους Δημότες μέσα από τον λογαριασμό του αναδόχου στα σχετικά Stores (GooglePlay και AppStore).

Τα modules που ζητούνται, κατηγοριοποιούνται παρακάτω και είναι τα ακόλουθα (θα υπάρχει δυνατότητα επεκτάσεων της εφαρμογής στο μέλλον με νέα modules καθώς και διασύνδεση με τρίτα συστήματα):

**A) Ενημερωτικά modules**

- **Νέα του Δήμου** - αφορά περιεχόμενο το οποίο θα αντλείται αυτόματα από την ιστοσελίδα του Δήμου (απαιτεί σύνδεση στο internet) το οποίο εφόσον "κατέβει" στο κινητό είναι διαθέσιμο και offline. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η διάθεση του σχετικού RSS από τον κατασκευαστή της ιστοσελίδας, σύμφωνα με οδηγίες που θα δοθούν από τον ανάδοχο.
- **Εκδηλώσεις** - αφορά περιεχόμενο το οποίο θα αντλείται αυτόματα από την ιστοσελίδα του Δήμου (απαιτεί σύνδεση στο internet) το οποίο εφόσον "κατέβει" στο κινητό είναι διαθέσιμο και offline σε μορφή λίστας και ημερολογίου. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η διάθεση του σχετικού RSS από τον κατασκευαστή της ιστοσελίδας, σύμφωνα με οδηγίες που θα δοθούν από τον ανάδοχο.
- **Social Media Δήμου** – Δυνατότητα διασύνδεσης με όλα τα socialmedia του Δήμου.

- **Χρήσιμα Τηλέφωνα Δήμου** - Ο ανάδοχος θα παρέχει πρόσβαση σε webbased διαχειριστικό σύστημα για την καταχώρηση και την κατηγοριοποίηση τους.
- **Σημαντικά σημεία Δήμου** - αποτύπωση σε χάρτη και σε λίστα των σημαντικότερων σημείων κατηγοριοποιημένα όπως: δημοτικά κτήρια & υπηρεσίες, δημόσιες επιχειρήσεις, κλειστά γήπεδα, στάδια, κ.λπ.. Ο ανάδοχος θα παρέχει πρόσβαση σε webbased διαχειριστικό σύστημα για την καταχώρηση και την διαχείριση τους. Για κάθε σημείο ενδιαφέροντος παρουσιάζονται πληροφορίες (τίτλος, κατηγορία, περιγραφή, τηλέφωνα) και οδηγίες μετάβασης με χρήση χάρτη (googlemaps).
- **Ερωτηματολόγια Δήμου** - αφορά την δημιουργία ερωτηματολογίων μέσω του CMS τα οποία θα είναι διαθέσιμα στην Mobile εφαρμογή ώστε ο Δήμος να μπορεί να καταγράφει την άποψη των Δημοτών.
- **Εφημερεύοντα Φαρμακεία** - Παρέχονται πληροφορίες για τα εφημερεύοντα και διανυκτερεύοντα φαρμακεία. Ο ανάδοχος θα παρέχει διαχειριστικό σύστημα για την καταχώρηση και την διαχείριση τους. Για κάθε φαρμακείο παρουσιάζονται πληροφορίες (τίτλος, Διεύθυνση, τηλέφωνα) και οδηγίες μετάβασης με χρήση χάρτη (googlemaps).

#### **Β) Διαδραστικό module:**

- **Δήλωση προβλημάτων** - αφορά την υποβολή αναφορών από τους Δημότες, μέσω κινητού και την διασύνδεση με το προσφερόμενο από τον ανάδοχο σύστημα διαχείρισης αναφορών του Δήμου (περιγράφεται παρακάτω), για την διεκπεραίωση τους. Σκοπός είναι να προστεθεί ένα επιπλέον κανάλι υποβολής αναφορών το οποίο θα είναι πιο άμεσο στην χρήση του για τον Δημότη. Ακολουθούν οι σχετικές λειτουργίες:
- Για κάθε δήλωση θα υποβάλλονται οι ακόλουθες πληροφορίες:
- Τίτλος
- Κατηγορία (π.χ. λακούβα)
- Περιγραφή (ελεύθερο κείμενο - προαιρετικό)
- Φωτογραφία (λήψη φωτογραφίας ή χρήση υπάρχουσας φωτογραφίας αποθηκευμένης στο κινητό του χρήστη)
- Τοποθεσία (αφορά συντεταγμένες οι οποίες θα λαμβάνονται είτε με την χρήση του GPS της συσκευής, είτε με κλικ πάνω στο χάρτη)
- Η δήλωση θα μπορεί να γίνεται επιτόπου ή εφόσον δεν υπάρχει σύνδεση δικτύου, να αποθηκεύεται και να υποβάλλονται σε επόμενη φάση.
- Προβολή κατάστασης για τις αναφορές που έχουν υποβληθεί από τον χρήστη

#### **Γ) PUSH Notifications**

Αφορά την χρήση λειτουργίας μηχανισμού αποστολής Pushnotifications (μηνύματα μέσα από την εφαρμογή) για την καλύτερη επικοινωνία του Δήμου με τους δημότες. Με την χρήση των pushnotifications ο Δήμος αποκτά ένα άμεσο κανάλι επικοινωνίας με τους Δημότες (μέγιστος αριθμός Pushnotifications/Μήνα 15.000).

#### **Δ) CMS\***

Μαζί με την προσφερόμενη εφαρμογή ο ανάδοχος θα διαθέσει στον Δήμο, ετήσια άδεια χρήσης και πρόσβαση σε WebBased διαχειριστικό σύστημα (το οποίο γίνεται hosting

σε servers του αναδόχου) μέσω του οποίου θα γίνεται η διαχείριση των παρακάτω λειτουργιών:

- ο Χρήσιμα Τηλέφωνα
- ο Σημαντικά Σημεία του Δήμου
- ο Φαρμακεία
- ο Ερωτηματολόγια
- ο Push Notifications
- ο Στατιστικά εφαρμογής (In app Analytics). Τα στατιστικά δεν αφορούν μόνο τον αριθμό των εγκαταστάσεων της εφαρμογής, αλλά και την καταγραφή της συμπεριφοράς των χρηστών μέσα στην εφαρμογή προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα (π.χ. πόσοι δήλωσαν ένα πρόβλημα, TOP 10 σημεία ενδιαφέροντος κ.α.)

\* Στο πλαίσιο της παραμετροποίησης του συστήματος, ο ανάδοχος θα επιμεληθεί και θα εισάγει για λογαριασμό του Δήμου, τασημεία ενδιαφέροντος, τα χρήσιμα τηλέφωνα υπηρεσιών, τα φαρμακεία, που θα δοθούν από τον Δήμο σε ηλεκτρονική μορφή και έτοιμα για εισαγωγή βάσει οδηγιών που θα δοθούν από τον ανάδοχο.

## **2) Άδεια χρήσης Συστήματος Καταγραφής και Διαχείρισης Αναφορών Δημοτών**

Η άδεια χρήσης για το προσφερόμενο από τον ανάδοχο σύστημα αποτελείται από δυο μέρη:

- A. Web εφαρμογή για τους Δημότες (αφορά την αντίστοιχη λειτουργικότητα που υπάρχει και στην εφαρμογή για κινητά για την υποβολή αναφορών)
- B. Διαχειριστικό σύστημα (Υποχρεωτικό - διαχειρίζεται τις αναφορές που καταχωρούνται μέσω κινητού και web εφαρμογής)

### **A) Web εφαρμογή για τους Δημότες**

Αφορά ανεξάρτητη web εφαρμογή η οποία μπορεί να είναι προσβάσιμη και μέσω σχετικού Banner που θα τοποθετηθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Μέσω της web εφαρμογής οι Δημότες θα μπορούν να αναφέρουν τοπικά καθημερινά προβλήματα, όπως: πεταμένα σκουπίδια, χαλασμένους κάδους, καμένες λάμπες, σπασμένα πλακάκια, χόρτα σε κοινόχρηστους χώρους κ.α. Στην συνέχεια μέσα από μια σειρά διαδικασιών θα ενημερώνεται το προσωπικό του Δήμου και στην συνέχεια θα φροντίζουν για την διόρθωση τους. Με τον τρόπο αυτό, οι υπηρεσίες του Δήμου καταφέρνουν να έχουν μια άμεση, επικαιροποιημένη και ακριβέστερη εικόνα των προβλημάτων, ενώ και οι δημότες που συμμετέχουν και βλέπουν να διορθώνονται τα θέματα που θέτουν, γίνονται πιο ενεργά μέλη της τοπικής κοινότητας και η αντιμετώπιση των προβλημάτων μετατρέπεται σε μια συλλογική προσπάθεια.

Μεταξύ των πληροφοριών που θα συλλέγονται για κάθε αναφορά, θα περιλαμβάνονται και πληροφορίες γεωγραφικού προσδιορισμού θέσης οι οποίες θα χρησιμοποιηθούν για την απεικόνιση των αναφορών των Δημοτών σε χάρτη.

Αναλυτικά, τα βήματα που θα ακολουθούνται για την διεκπεραίωση μιας αναφοράς, θα είναι τα εξής:

## 1. Νέα Αναφορά

Σε χρήστη που έχει συνδεθεί στην web εφαρμογή, θα εμφανίζεται ένα κουμπί με την ονομασία «Νέα Αναφορά».

Οι Δημότες θα κάνουν Login στην εφαρμογή με τους ίδιους κωδικούς που θα κάνουν και στην Mobile εφαρμογή.

## 2. Υποβολή Αναφοράς

Αν ο χρήστης πατήσει το κουμπί «Νέα Αναφορά» θα μεταφερθεί αυτόματα σε ένα περιβάλλον όπου θα περιλαμβάνει μια φόρμα έτοιμη προς συμπλήρωση. Τα πεδία που θα εμφανίζονται στην φόρμα αφορούν τα εξής:

- Τίτλο (υποχρεωτικό)
  - Εισαγωγή ενός σύντομου αλλά κατατοπιστικού τίτλου για την αναφορά (π.χ. "Καμένη λάμπα στην οδό xxxx). Ο τίτλος είναι πολύ σημαντικός για την αναζήτηση των αναφορών.
- Κατηγορία (υποχρεωτικό)
  - Για την ορθή και γρήγορη διεκπεραίωση μιας αναφοράς, είναι απαραίτητο να επιλεγεί η σωστή κατηγορία από τις διαθέσιμες της λίστας (οι διαθέσιμες κατηγορίες εισάγονται κατά την παραμετροποίηση του διαχειριστικού συστήματος). Θα εξυπηρετούνται αναφορές μόνο των καθορισμένων κατηγοριών. Επίσης σύνθετες αναφορές, όπως π.χ. "Μια καμένη λάμπα εκεί και ένας κάδος απορριμμάτων χαλασμένος εδώ", θα πρέπει να καταχωρούνται σαν δύο ξεχωριστές αναφορές γιατί αφορούν δύο διαφορετικές κατηγορίες.
- Περιγραφή (προαιρετικό)
  - Αναφορά αναλυτικών στοιχείων για την αναφορά που είναι προς καταχώρηση, για την διευκόλυνση της υπηρεσίας στο έργο της.
- Διεύθυνση (υποχρεωτικό)
  - Ο χρήστης μπορεί να προσδιορίσει τη θέση του προβλήματος είτε πατώντας πάνω στον χάρτη είτε κάνοντας αναζήτηση
- Φωτογραφία (προαιρετικό)
  - Καταχώρηση κάποιας φωτογραφίας (π.χ. jpeg, jpg, png) σχετική με την αναφορά για την καλύτερη κατανόησή του αιτήματος από την υπεύθυνο διαχειριστή.
- Στοιχεία χρήστη
  - Συμπληρώνονται αυτόματα από το προφίλ που έχει δημιουργήσει

Μετά τη συμπλήρωση όλων των παραπάνω στοιχείων, ο χρήστης θα πατάει το κουμπί «Υποβολή».

## 3. Αποθήκευση αναφοράς για αποστολή σε επόμενη φάση

Σε περίπτωση που ο χρήστης δεν επιθυμεί να υποβάλει την αναφορά, μπορεί να την αποθηκεύσει προσωρινά και η κατάσταση της είναι "Προς Υποβολή".

## 4. Οριστική υποβολή αναφοράς στο σύστημα

Υπάρχει δικαίωμα να τροποποιηθούν τα στοιχεία της αναφοράς όσο η κατάσταση της είναι στο «Προς Υποβολή».

Με την οριστική υποβολή, η κατάσταση της αναφοράς ορίζεται σε «Υποβληθείσα» και λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό αναφοράς (εν είδει αριθμού πρωτοκόλλου, μοναδικό κωδικό, ημερομηνία και ώρα υποβολής) για το οποίο ενημερώνεται αυτόματα ο χρήστης στο πλαίσιο λειτουργίας των ειδοποιήσεων του συστήματος.

### **5. Έλεγχος από τον διαχειριστή του συστήματος**

Σε αυτή την φάση υπάρχουν οι ακόλουθες επιλογές, ανάλογα με το μοντέλο λειτουργίας του Δήμου:

1. Αυτόματη δρομολόγηση των αναφορών στους αρμόδιους υπαλλήλους (ανάλογα με την κατηγορία αναφοράς)
2. Έλεγχος των εισερχόμενων αναφορών από συγκεκριμένο άτομο, και στην συνέχεια δρομολόγηση τους στον αρμόδιο χρήστη του Δήμου. Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει την ορθότητα της αναφοράς. Αναφορές που δεν ανήκουν στις καθορισμένες κατηγορίες ή που εμπεριέχουν σχόλια προς τρίτους, ή προσβλητικά - ανάρμοστα σχόλια, δεν θα προχωρά η διαδικασία και θα αρχειοθετούνται.
3. Συνδυασμός των 2 παραπάνω

### **6. Διεκπεραίωση αναφοράς από την αρμόδια υπηρεσία**

Έχει ξεκινήσει η διαδικασία διεκπεραίωσης, από κάποιον υπάλληλο ή συνεργείο του Δήμου. Η κατάσταση του αιτήματος ορίζεται σε «Σε εξέλιξη ή Υπό διεκπεραίωση». Μια αναφορά θα μπορεί να μεταφερθεί από τον ένα χρήστη του Δήμου σε έναν άλλο σε περίπτωση που θα πρέπει να γίνουν επιπλέον ενέργειες. Επίσης θα μπορεί να τυπωθεί workorder το οποίο θα δίνεται στα συνεργεία του Δήμου.

### **7. Ολοκλήρωση αναφοράς**

Το πρόβλημα λύθηκε ή έχει απαντηθεί επαρκώς. Κάποιες αναφορές ίσως να μην μπορούν να διεκπεραιωθούν αμέσως, είτε επειδή εντάσσονται σε γενικότερο σχεδιασμό, είτε επειδή αναμένονται υλικά. Η κατάσταση της αναφοράς θα ορίζεται σε «Επιτυχές ή Ανεπιτυχές ανάλογα με την έκβαση».

### **8. Ενημέρωση του Δημότη**

Η ενημέρωση του πολίτη για την τελική διεκπεραίωση της αναφοράς του, θα γίνεται:

1. μέσω email
2. μέσω του Mobile App
3. Μέσω της web εφαρμογής

### **B) Διαχειριστικό σύστημα**

Θα παρέχεται ειθίσια άδεια χρήσης σε webbased σύστημα διαχείρισης. Το εν λόγω σύστημα αφορά τα στελέχη του Δήμου που χειρίζονται τις αναφορές των Δημοτών σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην προηγούμενη ενότητα.

Τα στελέχη του Δήμου θα έχουν πρόσβαση στο σύστημα σύμφωνα με τα δικαιώματα και τους κωδικούς που θα τους έχουν δοθεί.



Στους διαχειριστές του συστήματος θα δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης, μέσω του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου, σε διάφορα στατιστικά που αφορούν τις αναφορές που έχουν καταγραφεί. Θα μπορούν να δουν στατιστικά για όλο το διάστημα λειτουργίας της εφαρμογής ή για ορισμένα προκαθορισμένα διαστήματα (π.χ. τελευταίος μήνας, τελευταίο τρίμηνο, τελευταίος χρόνος). Επίσης, για κάθε αναφορά θα δημιουργείται Ιστορικό ενεργειών διαχείρισης της (από την στιγμή εισαγωγής της στο σύστημα μέχρι και την ολοκλήρωσή της), στο οποίο, ομοίως με τα στατιστικά, θα έχουν πρόσβαση οι διαχειριστές του συστήματος.

Συμπληρωματικά, για την διευκόλυνση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών κάθε ενέργεια αναφορικά με κάποια αναφορά σε οποιαδήποτε φάση αυτής, θα συνοδεύεται από αυτοματοποιημένη αποστολή ειδοποιήσεων μέσω email σε προκαθορισμένους παραλήπτες. (παραδείγματα: γίνεται υποβολή ενός νέου αιτήματος -ενημερώνεται ο χρήστης με ένα email με σχετική πληροφορία).

### **Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος**

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

- Σύστημα ανοικτής αρθρωτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API.
- Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου (για το διαχειριστικό σύστημα).
- Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
- Πλήρως ελληνοποιημένους serinterface
- 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.

Με την λειτουργική έναρξη της πλατφόρμας ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

- Να έχει άμεση και πραγματική εικόνα όλων των προβλημάτων/αιτημάτων του Δήμου ζωντανά.
- Κάνει καλύτερο προγραμματισμό ενεργειών αποκατάστασης βλαβών.
- 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.
- Επιτυγχάνει καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μειώνει τη γραφειοκρατία.
- Προωθεί μια νέα κουλτούρα συμμετοχής και συνευθύνης.

**Ο ανάδοχος, υποχρεούται ώστε:**

- Η ψηφιακή πλατφόρμα να είναι λειτουργική σε ένα μήνα μετά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης με διάρκεια της άδειας χρήσης για ένα έτος από την πλήρη έναρξη της λειτουργίας της.
  - Να παραμετροποιήσει την εφαρμογή για κινητά (Android και iOS)
  - Αφορά αυτόνομη εφαρμογή σε Android και iOS 231, ειδικά για τον Δήμο.
  - Παραμετροποίηση συστήματος διαχείρισης περιεχομένου (CMS).
  - Διασύνδεση με cms.
  - Διασύνδεση με το σύστημα Καταγραφής και Διαχείρισης Αναφορών Δημοτών.
  - Χρήση RSS/XML Δήμου για παρουσίαση των σχετικών ενοτήτων που αναφέρθηκαν παραπάνω.
  - Να παραμετροποιήσει τα γραφικά της εφαρμογής\*: θα γίνει χρήση έτοιμου template το οποίο θα παραμετροποιηθεί για τις ανάγκες το έργου ώστε να ταιριάζει στην ταυτότητα του Δήμου (Λογότυπο, Χρωματικοί συνδυασμοί, εικονίδια).
  - Να ανεβάσει τις εφαρμογές σε accounts που θα διαθέτει σε GooglePlay (Android) και AppStore (Apple).
  - Να παραμετροποιήσει το σύστημα Καταγραφής και Διαχείρισης Αναφορών Δημοτών.
  - Να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης διάρκειας έως και 10 ωρών σε στελέχη που θα υποδειχθούν από τον Δήμο σχετικά με την χρήση και σωστή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε χώρο επιλογής του Δήμου.
  - Να διαθέσει Ετήσια άδεια χρήσης λογισμικών και αναβαθμίσεις.
  - Να προσφέρει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για όλη την διάρκεια της σύμβασης, που θα περιλαμβάνει άμεση βοήθεια στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος, την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών.
  - Να παρέχει αναβαθμίσεις των εφαρμογών στις νέες τους εκδόσεις και προσαρμογή τους σε τυχόν αλλαγές της νομοθεσίας.
  - Να παρέχει υπηρεσίες Helpdesk για την εξυπηρέτηση του προσωπικού του Δήμου που θα χειρίζεται τα συστήματα.
  - Να δημιουργήσει διαφημιστικό υλικό (1000 φυλλάδια Α5).
- \*Το λογότυπο του Δήμου και τυχόν άλλα γραφικά στοιχεία που θα απαιτηθούν θα πρέπει να δοθούν από τον Δήμο σε ηλεκτρονική μορφή και σε καλή ανάλυση. Σε περίπτωση απαίτησης για δημιουργία νέου δημιουργικού γραφικών (πέραν του προσφερόμενου template), το κόστος δημιουργίας επιβαρύνει τον Δήμο.*

Μαντούδι 26 /03/2021

Θεωρήθηκε

Ο προϊστάμενος Τ.Υ

Συντάχθηκε

Γερογιάννης Γεώργιος

Λιακόπουλος Κυριάκος



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ  
ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ-ΛΙΜΝΗΣ-ΑΓΙΑΣ ΑΝΝΑΣ  
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Υπηρεσία/Εργασία : **Παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου - Λίμνης - Αγίας Άννας**

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ "ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ"

ΑΡ.ΜΕΛΕΤΗΣ: 12/2021

**ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:**

13.749,96 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)

CPV: 79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών  
Κ.Α: 69-7135.0002

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

<b>A/A</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΜΟΝ. ΜΕΤΡ.</b>	<b>ΠΟΣΟ ΤΗΤΑ</b>	<b>ΤΙΜΗ ΜΟΝ.</b>	<b>ΚΑΘΑΡΟ</b>	<b>ΦΠΑ</b>	<b>ΔΑΠΑΝΗ</b>
<b>1</b>	Υπηρεσία παραμετροποίησης των mobile & web εφαρμογών της ψηφιακής πλατφόρμας πληροφόρησης και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου	ΜΗΝΕΣ	3	2.956,99	8.870,96	2.129.03	<b>10.999.99</b>
<b>2</b>	Άδεια χρήσης για ένα έτος από την πλήρη έναρξη της λειτουργίας της Συνδρομητικής υπηρεσίας ψηφιακής πλατφόρμας πληροφόρησης και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου	ΜΗΝΕΣ	12	184,81	2.217,72	532.25	<b>2.749.97</b>
					11.088.68	2.661.28	<b>13.749.96</b>

Μαντούδι 26 /03/2021


Θεωρήθηκε

Ο προϊστάμενος Τ.Υ

Συντάχθηκε

Γερογιάννης Γεώργιος

Λιακόπουλος Κυριάκος

 <p><b>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ-ΛΙΜΝΗΣ-ΑΓΙΑΣ ΑΝΝΑΣ</b> <b>ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b></p>	<p>Υπηρεσία/Εργασία : <b>Παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας</b></p> <p>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ’</p> <p>ΑΡ.ΜΕΛΕΤΗΣ: 12/2021</p> <p><b>ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:</b> 13.749,96 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)</p> <p>CPV: 79980000-7 Υπηρεσίες συνδρομών Κ.Α: 69-7135.0002</p>
---	---

## ΓΕΝΙΚΗ & ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

### Άρθρο 1 - Αντικείμενο συγγραφής

Αντικείμενο της παρούσας συγγραφής είναι οι γενικοί και ειδικοί όροι με του οποίους θα εκτελεσθεί η παροχή υπηρεσιών για συνδρομητικές υπηρεσίες ψηφιακής πλατφόρμας πληροφορικής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών Δήμου Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας και η δαπάνη προϋπολογίζεται στο ποσό των **13.750,00 €** συμπεριλαμβανομένου 24% ΦΠΑ. Επίσης:

- Είναι εγγεγραμμένη στον προϋπολογισμό του έτους 2021 με Κ.Α 69-7135.0002 και είναι μοναδική για αυτές τις εργασίες και θα χρηματοδοτηθεί από το πρόγραμμα “ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ’” υπ’ αριθ. 30292/29-04-2019 (ΑΔΑ : 68Γ3465Χ07-Ψ25) απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, επιχορήγηση για υλοποίηση έργων και επενδυτικών δραστηριοτήτων.
- Εργοδότης στα παρακάτω θα ονομάζεται ο Δήμος Μαντουδίου Λίμνης Αγίας Άννας
- Ο Ανάδοχος Φορέας στον οποίο θα ανατεθεί η παραπάνω εργασία, θα πρέπει να είναι ικανός να την εκτελέσει σύμφωνα με το άρθρο 4 της παρούσας.

### Άρθρο 2 - Ισχύουσες διατάξεις

Η Υπηρεσία υλοποιείται ως «**δημόσια σύμβαση Γενικών Υπηρεσιών**» κατά την έννοια της περίπτωσης (β) της παραγράφου 9 του άρθρου 2 «Ορισμοί» (άρθρο 2 και άρθρο 33 παρ. 1 εδάφιο β' της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ και άρθρο 2 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ) του Νόμου 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ Α' 147/8-8-2016), λαμβανομένων υπόψη των διατάξεως του Ν.4605/2019, Ν. 4555/2018, Ν.4412/2016 και τις τροποποιήσεις αυτού, του Ν.3463/2006 και του Ν. 3852/2010.

Σύμφωνα με το άρθρο **72 του Ν. 4412/2016 (Εγγυήσεις)**, για συμβάσεις αξίας ίσης ή κατώτερης από το ποσό των είκοσι χιλιάδων (20.000) ευρώ δεν απαιτείται εγγύηση καλής εκτέλεσης.

Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται για την εκτέλεση δημόσιας σύμβασης τα άρθρα 200-205 του Ν. 4412/2016 και ιδιαίτερα για τις υπηρεσίες ισχύουν και τα άρθρα 216-220 του Ν. 4412/2016.

### **Άρθρο 3 - Συμβατικά στοιχεία**

Τα συμβατικά στοιχεία της συσταθησομένης σύμβασης που θα προσαρτηθούν σ' αυτή κατά σειρά ισχύος είναι: Ο Προϋπολογισμός προσφοράς, η τεχνική έκθεση και τεχνικές προδιαγραφές, η Γενική και Ειδική συγγραφή υποχρεώσεων.

### **Άρθρο 4 : Δικαιολογητικά - Οικονομική Προσφορά**

Προσφορά μπορεί να υποβάλλει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις οικονομικών φορέων όπως περιγράφονται στο άρθρο 25 σε συνδυασμό με το άρθρο 19 περίπτωση 2 παρ. 1 του Βιβλίου Ι του Ν.4412/2016 που ασχολούνται με παρόμοιες υπηρεσίες.

Οι προσφέροντες πρέπει να προσκομίσουν τα εξής δικαιολογητικά επί ποινή αποκλεισμού:

**(1)** Οικονομική προσφορά, συνταγμένη σύμφωνα με το υπόδειγμα που δίδεται.

**(2)** Υπεύθυνη δήλωση του Ν1599/1986 που να δηλώνεται ότι: Έλαβαν γνώση των όρων της παρούσας μελέτης, τους οποίους και αποδέχονται πλήρως, οι εργασίες θα εκτελεστούν σύμφωνα με την παρούσα μελέτη και ότι οι προσφερόμενες τιμές θα παραμείνουν σταθερές μέχρι τη λήξη της σύμβασης.

**(3)** Πιστοποιητικό, αρμόδιας αρχής για την εγγραφή τους σε ένα εμπορικό ή επαγγελματικό μητρώο που τηρείται στο κράτος μέλος εγκατάστασής του (οικείο επιμελητήριο ή ισοδύναμης επαγγελματικής οργάνωσης).

**(4)** Υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986, στην οποία ο προσφέρων θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό, (εφόσον διαθέτει) τόσο για κύρια όσο και για επικουρική ασφάλιση.

**(5)** Πιστοποιητικά αρμόδιας αρχής (όλων των οργανισμών ασφάλισης που δηλώνει στην ΥΔ της προηγούμενης παραγράφου) από τα οποία προκύπτει ότι ο προσφέρων είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής).

**(6)** Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι δεν προκύπτουν λόγοι αποκλεισμού σύμφωνα με τη παρ.1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά ιδίως: α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών τους διαχειριστές, β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, γ) Σε κάθε άλλη περίπτωση οι νόμιμοι εκπρόσωποι

αυτού, δ) Σε περίπτωση αλλοδαπών νομικών προσώπων η ανωτέρω υποχρέωση αφορά στα φυσικά πρόσωπα που έχουν τις αντίστοιχες ιδιότητες κατά τη νομοθεσία που διέπονται. Εάν από το υποβληθέν ποινικό μητρώο δεν προκύπτει το είδος του αδικήματος για το οποίο καταδικάστηκε θα πρέπει να επισυνάπτονται και οι αντίστοιχες καταδικαστικές αποφάσεις.

Προσφορά μπορεί να υποβάλλει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις οικονομικών φορέων όπως περιγράφονται στο άρθρο 25 σε συνδυασμό με το άρθρο 19 περίπτωση 2 παρ. 1 του Βιβλίου Ι του Ν.4412/2016 που ασχολούνται με παρόμοιες υπηρεσίες.

Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να δώσουν προσφορά για όλη την ποσότητα των υπηρεσιών που αναγράφονται στον ενδεικτικό προϋπολογισμό (άρθρο 59 του Ν. 4412/2016).

### **ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ:**

Οι υπεύθυνες δηλώσεις υπογράφονται από το προσφέροντα (σε περίπτωση νομικού προσώπου από τον νόμιμο εκπρόσωπο) και δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά υποβάλλουν τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση. Κατά τα λοιπά (όσον αφορά το τύπο των δικαιολογητικών) ισχύει ο ν. 4250/2014 αναφορικά με την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων εγγράφων σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων και διευκρινίζονται δε σχετικά τα εξής:

**-Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:** Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περ. α' της παρ. 2 του άρθρ. 1 του ν. 4250/2014. Η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (π.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις, κλπ) για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής επικυρωμένων αντιγράφων.

**-Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:** Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρ. 36 παρ. 2 β' του Κώδικα Δικηγόρων (ν. 4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν θίγονται και εξακολουθούν να ισχύουν οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισήμειωση (APOSTILE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες.

**-Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:** Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων, τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρ. 36 παρ. 2 β' του Κώδικα Δικηγόρων (ν. 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρ. 1 του ν. 4250/2014.

**-Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα:** Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζομένους.

## **Άρθρο 5 - Σύμβαση**

Ο ανάδοχος υποχρεούται το αργότερο εντός προθεσμίας 20 ημερών από την ημερομηνία της έγγραφης πρόσκλησης να προσέλθει για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης (άρθρο 105 παρ. 4 & 5 του Ν.4412/2016, και όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 του Ν. 4497/2017) και να προσκομίσει τα αντίστοιχα αποδεικτικά μέσα μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού από τη διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν. 4412/2016 (απόσπασμα ποινικού μητρώου, φορολογική ενημερότητα και ασφαλιστική ενημερότητα) καθώς και τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρίας. Η σύμβαση καταρτίζεται από την υπηρεσία και υπογράφεται από τα συμβαλλόμενα μέλη.

## **Άρθρο 6 - Υποχρεώσεις του Αναδόχου**

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συγκροτήσει τα συνεργεία διεξαγωγής της εργασίας και ευθύνεται για την ακρίβεια των στοιχείων και για την καλή και σωστή εκτέλεση της εργασίας.

## **Άρθρο 7 - Υποχρεώσεις του Εργοδότη**

Ο εργοδότης είναι υποχρεωμένος για την παροχή όλων των μέσων και στοιχείων τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της ανατιθέμενης εργασίας.

## **Άρθρο 8 - Ποινικές ρήτρες - Έκπτωση του αναδόχου**

Ο Ανάδοχος φέρει αμέριστα την ευθύνη για την τήρηση των όρων της Σύμβασης, υπό την προϋπόθεση της τήρησης των όρων του Άρθρου 8. Οποιαδήποτε μεταβολή ή παραποίηση της επισύρει ποινή ανάλογη με το μέγεθος και τη διάρκεια της παράβασης. Αν αποδεδειγμένα δεν τηρηθούν οι συμβατικοί όροι από τον Ανάδοχο, με υπαιτιότητα του, τότε κηρύσσεται έκπτωτος, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου.

## **Άρθρο 9 - Λοιπά έξοδα**

Για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό. Οι τυχόν μετακινήσεις για την ορθή υλοποίηση του εν λόγω έργου αποτελούν υποχρέωση του Αναδόχου και πραγματοποιούνται με δικά του μέσα, χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση του Δήμου.

## **Άρθρο 10 - Φόροι, τέλη, κρατήσεις**

Ο Ανάδοχος υπόκειται σε όλους τους φόρους, τέλη και κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της υπογραφής της Σύμβασης, πλην του Φ.Π.Α. που βαρύνει τον Δήμο

## **Άρθρο 11- Παραλαβή**

Η παραλαβή της εκτελεσθείσας εργασίας θα γίνεται από την οικεία επιτροπή. Σε περίπτωση που υπάρξει αποδεδειγμένη παράβαση των όρων των Άρθρων 5, 6 της παρούσης, η επιτροπή παραλαβής μπορεί να προτείνει την τελεία απόρριψη των παραδοτέων και την επανάληψη της εργασίας μέχρι την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος, χωρίς καμία οικονομική ή άλλη επιβάρυνση του Εργοδότη. Εφ' όσον

ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με τις πιο πάνω προτάσεις της Επιτροπής, εντός της προθεσμίας που θα ορίσει, ο εργοδότης δικαιούται να προβεί στην τακτοποίηση αυτών, σε βάρος και για λογαριασμό του Αναδόχου και κατά τον προσφορότερο με τις ανάγκες και τα συμφέροντά του τρόπο.

### **Άρθρο 11- χρονοδιάγραμμα**

Η συνδρομητική υπηρεσία αφορά χρονικό διάστημα 12 μηνών, από την υπογραφή της σύμβασης και ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει την τελική μορφή της εφαρμογής εντός χρονικού διαστήματος **3 μηνών**.

### **Άρθρο 12- Παραδοτέα**

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει την συνδρομητική υπηρεσία χωρίς την παραχώρηση του κώδικα της εφαρμογής

### **Άρθρο 13 – Πληρωμές**

Η πληρωμή της αξίας της παροχής υπηρεσιών θα γίνει με 100% εξόφληση της συμβατικής αξίας κάθε τμηματικής παράδοσης σύμφωνα με το άρθρο 200 του Ν.4412/2016 με την έκδοση εντάλματος πληρωμής, μετά την υποβολή τιμολογίου από τον ανάδοχο και σε εξήντα ημέρες από την ημερομηνία έκδοσής του και θα συνοδεύεται από το αντίστοιχο πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών της αρμόδιας επιτροπής του Δήμου. Συγκεκριμένα, η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει ως εξής:

- 80% με την ολοκλήρωση υπηρεσιών παραμετροποίησης των mobile και web εφαρμογών.
- 20% με την ολοκλήρωση των συνδρομητικών υπηρεσιών ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων πολιτών του δήμου.

Παρακρατείται 8% για φόρο εισοδήματος. Επίσης παρακρατείται 0,07 % υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 44 του Ν.4605/2019 ) και 0,06 % υπέρ ΑΕΙΠΠ (ΚΥΑ 1191/14.03.2017) επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 375 παρ. 7 του Ν.4412/2016), καθώς και 3,6% επί των κρατήσεων αυτών υπέρ Δημοσίου και ΟΓΑ σύμφωνα με το ΦΕΚ 3335/Β'/11-12-2014. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Δήμο.

### **Άρθρο 13 – Επίλυση διαφορών**

Για την επίλυση των τυχόν διαφορών που θα προκύψουν μετά την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του άρθρου 129 του Ν.4412/2016.

Μαντούδι 26 /03/2021

Θεωρήθηκε

Ο προϊστάμενος Τ.Υ

Συντάχθηκε

Γερογιάννης Γεώργιος

Λιακόπουλος Κυριάκος