



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ**  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



**ψηφιακή Αθάλασσα**  
Όλα είναι δυνατά  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
"Ψηφιακή Σύγκλιση"

## Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

**Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον τομέα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και των Δημοσίων Προμηθειών για τον Δήμο Γαζίου (Καλλικράτειος Δήμος Μαλεβιζίου)**

**Αναθέτουσα Αρχή:** Δήμος Μαλεβιζίου

**Προϋπολογισμός:** 126.000 € (με ΦΠΑ)

**Διάρκεια:** 10,35 μήνες

**Διαδικασία Ανάθεσης:** Ανοικτός

με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά

**Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού:** **ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ**

**Κωδικός ΟΠΣ:** 327861



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη

## Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

### Πίνακας Περιεχομένων

<i>Πίνακας Περιεχομένων</i> .....	2
<i>Συνοπτικά στοιχεία Έργου</i> .....	6
<b>ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ</b> .....	9
<i>Συνοτομογραφίες</i> .....	9
<i>Περιβάλλον του Έργου</i> .....	11
<b>A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου</b> .....	11
A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας.....	11
A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου).....	13
<b>A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)</b> .....	14
A1.2.1 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα.....	14
<b>Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας</b> .....	19
<i>Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου</i> .....	20
A1.3 Αντικείμενο του Έργου.....	20
A1.4 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη .....	30
A1.5 Στόχοι και Έκταση του Έργου .....	31
A1.6 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου .....	32
<i>Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου</i> .....	33
<b>A1.7 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες</b> .....	33
<b>A3.1.1 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Ωφελούμενων – Περιστατικών</b> .....	33
<b>A3.1.3 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Δράσεων</b> .....	34
<b>A3.1.4 Υπηρεσία επεξεργασίας αποτελεσμάτων των Δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας</b> .....	35
<b>A3.1.5 Υπηρεσία εξεύρεσης εργασίας</b> .....	35
<b>A3.1.6 Υπηρεσία Προσδιορισμού Αναγκών και Προγραμματισμού Προμηθειών</b> .....	36
<b>A3.1.7 Υπηρεσία Διενέργειας Διαγωνισμού</b> .....	37
<b>A3.1.8 Υπηρεσία Διεκπεραίωσης προμήθειας</b> .....	37
<b>A3.1.9 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Έργων</b> .....	38
<b>A3.1.10 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Φάσεων Παρακολούθησης Έργων</b> .....	38
<b>A3.1.11 Υπηρεσία παρακολούθησης Χρηματοδοτήσεων και Κατανομών</b> .....	38

<b>A3.1.12 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής παρακολούθησης Λογαριασμών, Πληρωμών, Προϋπολογισμού Έργου, Αναμορφώσεων.....</b>	<b>39</b>
<b>A3.1.13 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής παρακολούθησης Εγγυητικών Επιστολών Έργου.....</b>	<b>39</b>
<b>A3.1.14 Υπηρεσία Μητρώου Αναδόχων.....</b>	<b>40</b>
<b>A3.1.15 Υπηρεσία Αναφορών – Εκτυπώσεων.....</b>	<b>40</b>
<b>A3.1.16 Υπηρεσία Ενημέρωσης μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης.....</b>	<b>40</b>
<b>A3.1.17 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ροής Εργασιών.....</b>	<b>41</b>
<b>A1.8 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος.....</b>	<b>42</b>
<b>A1.9 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου.....</b>	<b>44</b>
<b>A1.10 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών).....</b>	<b>46</b>
A1.10.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών».....	46
A.3.4.2. Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Υποσύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων - Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών».....	46
<b>A1.11 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού.....</b>	<b>47</b>
<b>A1.12 Διαλειτουργικότητα.....</b>	<b>47</b>
<b>A1.13 Πολυκαναλική προσέγγιση.....</b>	<b>49</b>
<b>A1.14 Ανοιχτά δεδομένα.....</b>	<b>49</b>
<b>A1.15 Απαιτήσεις Ασφάλειας.....</b>	<b>50</b>
<b>A1.16 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος.....</b>	<b>50</b>
<b>A1.17 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας.....</b>	<b>51</b>
<b>A1.18 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου.....</b>	<b>51</b>
<b><i>Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών.....</i></b>	<b><i>54</i></b>
<b>A1.19 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....</b>	<b>54</b>
<b>A1.20 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας.....</b>	<b>55</b>
<b>A1.21 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».....</b>	<b>56</b>
<b>A1.22 Υπηρεσίες Συντήρησης.....</b>	<b>56</b>
<b><i>Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου.....</i></b>	<b><i>57</i></b>
<b>A1.23 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης.....</b>	<b>57</b>
<b>A1.24 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου.....</b>	<b>58</b>
<b>A1.25 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.....</b>	<b>60</b>
<b>A1.26 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων.....</b>	<b>60</b>
<b>A1.27 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου.....</b>	<b>61</b>

<b>Ταυτότητα Διακήρυξης</b>	
<b>ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ</b>	Δήμος Μαλεβιζίου
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ</b>	«Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον τομέα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και των Δημοσίων Προμηθειών για τον Δήμο Γαζίου (Καλλικράτειος Δήμος Μαλεβιζίου)»
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ</b>	Δήμος Μαλεβιζίου
<b>ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ - ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	Η έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, Διεύθυνση: Πλατεία Μιχαήλ Κατσαμάνη, Γάζι Τ.Κ. 71414
<b>ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b>	Σύμβαση Υπηρεσιών. Κατηγορία Υπηρεσίας: 07 «Υπηρεσίες Πληροφορικής και Συναφείς Υπηρεσίες». Ταξινόμηση κατά CPV: 72 00 00 00 - 5 Υπηρεσίες Πληροφορικής και Συναφείς Υπηρεσίες
<b>ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</b>	Ανοικτός διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά
<b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>	Ο συνολικός προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των 126.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%

<b>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ</b>	<p>Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013 από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και από Εθνικούς Πόρους.</p> <p><i>Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, και συγκεκριμένα τους κωδικούς ΣΑΕ0558 με κωδικό πράξης ΣΑ 2011ΣΕ05580098 του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</i></p>
<b>ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ</b>	<p><b>Δέκα Δώδεκα (12) μήνες από</b> την υπογραφή της Σύμβασης</p>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε.Ε.Κ.</b>	<p><b>.../.../2011</b></p>
<b>ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	<p><b>.../.../2011</b></p>
<b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<p><b>.../.../2011 και ώρα :</b></p>
<b>ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<p>Η έδρα του Δήμου Μαλεβιζίου, Διεύθυνση: Πλατεία Μιχαήλ Κατσαμάνη, Γάζι Τ.Κ. 71414</p>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<p><b>.../.../2011 και ώρα ...:</b></p>

**Συνοπτικά στοιχεία Έργου**

- Το προτεινόμενο έργο απαντά στην προτεραιότητα του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» που αφορά «την αποδοτικότερη λειτουργία του Δημόσιου τομέα μέσω της εισαγωγής αποτελεσματικότερων διαδικασιών εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και των πολιτών ώστε να συμβάλει σημαντικά στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της ελκυστικότητας της χώρας για επενδύσεις».
- Παράλληλα με την εφαρμογή του προγράμματος Καλλικράτης δημιουργείται η αναγκαιότητα ο νεοσύστατος Δήμος Μαλεβιζίου να δημιουργήσει τις απαιτούμενες υποδομές για την καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Αντικείμενο του έργου είναι η ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις του Δήμου. Βασικός στόχος του έργου είναι η περαιτέρω εξέλιξη των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχει σήμερα ο Δήμος, επεκτείνοντάς αυτές στα πεδία των Κοινωνικών Υπηρεσιών, των Δημόσιων Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων με ενσωμάτωση παράλληλα συστήματος Διαχείρισης Ροής Εργασιών. Οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν θα διαλειτουργούν με την υφιστάμενη Ηλεκτρονική Πύλη Εξυπηρέτησης του Πολίτη, με σκοπό να ενισχυθεί περαιτέρω ο ρόλος της Πύλης ως το μοναδικό σημείο συναλλαγών και πληροφόρησης (one stop shop) του Δήμου. Παράλληλα, οι νέες υπηρεσίες θα διαλειτουργούν με τις εγκατεστημένες Back Office εφαρμογές του Δήμου όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Προσφερόμενες νέες Ψηφιακές υπηρεσίες:

1. Υπηρεσία παρακολούθησης κοινωνικών υπηρεσιών
2. Υπηρεσία παρακολούθησης προμηθειών
3. Υπηρεσία παρακολούθησης τεχνικών έργων
4. Υπηρεσία υποστήριξης εύρεσης εργασίας

**Ειδικότερα:**

- μέσω των υπηρεσιών δημοσίευσης των διαγωνισμών και ενημέρωσης για πληρωμές, εισάγονται αποτελεσματικότερες και απόλυτα διαφανείς διαδικασίες εξυπηρέτησης επιχειρήσεων - προμηθευτών του Δήμου,

- μέσω του κυκλώματος της ηλεκτρονικής διενέργειας διαγωνισμών, παρακολούθησης των Τεχνικών Έργων και κοινοποίησης των δράσεων και αποτελεσμάτων της κοινωνικής υπηρεσίας αυξάνεται η διαφάνεια, ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα και η ελκυστικότητα της χώρας μας για επενδύσεις,
- μέσω της δημιουργίας ηλεκτρονικού μητρώου Κοινωνικών Παροχών εισάγονται αποτελεσματικότερες και διαφανείς διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών κι ενισχύεται το κοινωνικό πρόσωπο του Δήμου,
- μέσω της ηλεκτρονικής παρακολούθησης των Τεχνικών Έργων εισάγονται αξιόπιστες, αποτελεσματικότερες και διαφανείς διοικητικές διαδικασίες.
- Επιπλέον, όλες οι παραπάνω υπηρεσίες συμβάλουν στον εκσυγχρονισμό των διοικητικών πράξεων, στην μείωση της γραφειοκρατίας, την εξοικονόμηση χρόνου (και για τους υπαλλήλους και για τους συναλλασσόμενους) και την προστασία του περιβάλλοντος καθώς συντελούν στην ελάττωση του έντυπου υλικού και των περιττών μετακινήσεων.

**Παράλληλα, το έργο συμβάλλει στην επίτευξη βασικών στόχων της Ψηφιακής Σύγκλισης όπως:**

- η εισαγωγή αποτελεσματικότερων διαδικασιών εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και πολιτών,
- η αποδοτικότερη λειτουργία του Δημόσιου τομέα
- η πλήρης ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των διαδικασιών
- η επαρκέστερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών & επιχειρήσεων
- η αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δ.Δ. σε πολίτες και επιχειρήσεις
- η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών
- η αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης
- η αύξηση παραγωγικότητας και βελτίωση του εργασιακού χώρου
- η βελτίωση της αναλογίας PCs/100 Διοικητικούς Υπαλλήλους
- η αύξηση της διαφάνειας
- η μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων
- Πέρα από αυτά, το Έργο στοχεύει στην πλήρη ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των ως άνω διαδικασιών, φτάνοντας έως το στάδιο 4. Αναλυτικότερα:

- Παρέχεται ηλεκτρονικά όλη η απαιτούμενη πληροφόρηση για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Στάδιο 1)
- Παρέχεται η μεταφόρτωση (download) των απαιτούμενων εγγράφων (Στάδιο 2)
- Υποστηρίζεται η αποστολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών – αιτήσεων (Στάδιο 3)
- Υποστηρίζεται η ενημέρωση των συμμετεχόντων για την εξέλιξη των διαδικασιών (Στάδιο 4)
- Παρέχεται προσωποποιημένη πληροφόρηση / στοχευμένη παροχή πληροφοριών & υπηρεσιών. (Στάδιο 4)
- Συνεπώς, οι υπηρεσίες λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (5/5), επομένως έχουν, σύμφωνα με το Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση, επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά.



**ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ****Συντομογραφίες**

<b>ΑΑ</b>	Αναθέτουσα Αρχή
<b>ΕΕ</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση
<b>ΕΣΠΑ</b>	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
<b>ΕΕΕΚ</b>	Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων/ επίσημο έντυπο όπου δημοσιεύεται η Νομοθεσία, καθώς και διοικητικές πράξεις, ανακοινώσεις, προκηρύξεις κλπ, που έχουν νομικές ή άλλες δεσμεύσεις για τα κράτη μέλη ή αυτούς που αφορούν.
<b>ΕΟΧ</b>	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
<b>ΕΠ ΨΣ</b>	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη Ψηφιακή Σύγκλιση
<b>ΕΥΔ ΨΣ</b>	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»
<b>ΚΠΣ</b>	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
<b>ΚΥΑ</b>	Κοινή Υπουργική Απόφαση
<b>ΝΠΔΔ</b>	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
<b>ΝΠΙΔ</b>	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
<b>ΠΔ</b>	Προεδρικό Διάταγμα
<b>ΣΑΕ</b>	Συλλογική Απόφαση Έργου
<b>ΤΠΕ</b>	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
<b>ΟΠΣ</b>	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
<b>ΟΕΥ</b>	Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας
<b>ΠΠΛ</b>	Περίοδος Παραγωγικής Πιλοτικής Λειτουργίας

<b>ΠΕ</b>	Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>WS</b>	Web Services
<b>AS</b>	Application Server
<b>ΒΔ</b>	Βάση/εις Δεδομένων, Επίσης και RDBMS
<b>Π&amp;Δ</b>	Παρακολούθηση και Διαχείριση

## Περιβάλλον του Έργου

### A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου

Για την υλοποίηση του έργου της παρούσας διακήρυξης εμπλέκονται οι εξής φορείς:

- Η Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος, «Ψηφιακή Σύγκλιση»
- Ο Δήμος Μαλεβιζίου
- Η Περιφέρεια Κρήτης

#### A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας

##### **ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ**

Το οργανωτικό σχήμα των Υπηρεσιών του Δήμου Μαλεβιζίου διαρθρώνεται σε Διευθύνσεις Τμήματα και Γραφεία, ως ακολούθως:

##### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ**

1. Γενικός Γραμματέας
2. Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου.
3. Αυτοτελές Γραφείο Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων
4. Νομική Υπηρεσία
5. Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας
6. Αυτοτελές Τμήμα Δημοτικής Αστυνομίας

##### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β : ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

1. Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού και Οργάνωσης, που περιλαμβάνει ειδικότερα τα παρακάτω γραφεία:
  - α) Γραφείο Μελετών και Έρευνας
  - β) Γραφείο Σχεδιασμού και Παρακολούθησης Προγραμμάτων
  - γ) Γραφείο Οργάνωσης, Ποιότητας, Αποτελεσματικότητας, και Απόδοσης
2. Αυτοτελές Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής, Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Διαφάνειας που περιλαμβάνει ειδικότερα τα παρακάτω γραφεία:
  - α) Γραφείο Στρατηγικής και Μελετών (ΤΠΕ)
  - β) Γραφείο Διαχείρισης Συστημάτων και Εξοπλισμού (ΤΠΕ)
  - γ) Γραφείο Διαφάνειας

##### **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ**

1. Διεύθυνση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης, Περιβάλλοντος και Πρασίνου που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :
  - α) Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης και Τοπικής Οικονομίας
    1. Γραφείο Φυτικής και Ζωικής Παραγωγής,
    2. Γραφείο Αλιείας, Θαλάσσιων Υποθέσεων & Λιμενικών Υποδομών
    3. Γραφείο Αδειοδοτήσεων και Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων
    4. Γραφείο Απασχόλησης και Τουρισμού
  - β) Τμήμα Περιβάλλοντος & Πολιτικής Προστασίας
    1. Γραφείο Φυσικού Περιβάλλοντος

2. Γραφείο Υποδομών Περιβάλλοντος
3. Γραφείο Πολιτικής Προστασίας
- γ) Τμήμα Αστικού Πρασίνου
  1. Γραφείο Μελετών & Έργων Πρασίνου
  2. Γραφείο Συντήρησης Πρασίνου
2. Διεύθυνση, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :
  - α) Τμήμα Σχεδιασμού και Εποπτείας
  - β) Τμήμα Αποκομιδής Απορριμμάτων και Ανακυκλώσιμων Υλικών
  - γ) Τμήμα Διαχείρισης και Συντήρησης Οχημάτων

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Δ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ**

1. Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού που περιλαμβάνει ειδικότερα τα παρακάτω γραφεία :
  - α) Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων
  - β) Γραφείο Προστασίας και Προαγωγής της Δημόσιας Υγείας
  - γ) Γραφείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Πολιτισμού

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Ε : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

1. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :
  - α) Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων του Δήμου
    1. Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου
    2. Γραφείο Οικονομικής Επιτροπής - Επιτροπής Ποιότητας Ζωής - Εκτελεστικής Επιτροπής
    3. Γραφείο Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης, Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, Συμπαραστάτη του Δημότη & Επιχείρησης.
  - β) Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης, Ληξιαρχείου και Αλλοδαπών
    1. Γραφείο Δημοτολογίου (Εθνικό Δημοτολόγιο), Μητρώου & Στρατολογίας
    2. Γραφείο Πολιτικών Γάμων, Πολιτογραφήσεων και Ιθαγένειας.
    3. Γραφείο Ληξιαρχείου.
    4. Γραφείο Αλλοδαπών και Μετανάστευσης
  - γ) Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και Μητρώου Προσωπικού
    1. Γραφείο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.
    2. Γραφείο Μητρώου και Διαδικασιών Προσωπικού
  - δ) Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας
    1. Γραφείο Πρωτοκόλλου - Διεκπεραίωσης - Αρχείου
    2. Γραφείο Καθαριότητας Συντήρησης και Ασφάλειας Κτιριακών Εγκαταστάσεων του Δήμου
2. Διεύθυνση ΚΕΠ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες:
  - α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών
  - β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
3. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες:
  - α) Τμήμα Προϋπολογισμού, Λογιστηρίου και Προμηθειών
    1. Γραφείο Προϋπολογισμού - Απολογισμού & Διαχείρισης Δαπανών
    2. Γραφείο Λειτουργιών Μισθοδοσίας
    3. Γραφείο Διπλογραφικού Συστήματος των ΟΤΑ - Οικονομική

- παρακολούθηση & Τήρηση Μητρώου Παγίων  
4. Γραφείο Προμηθειών & Αποθήκης
- β) Τμήμα Εσόδων, Περιουσίας
1. Γραφείο Διαχείρισης εσόδων, τελών, δικαιωμάτων
  2. Γραφείο Δημοτικής Περιουσίας και Κληροδοτημάτων
  3. Γραφείο Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ)-Τέλους Καθαριότητας & Ηλεκτροφωτισμού
- γ) Τμήμα Ταμείου
1. Γραφείο Ελέγχου & Πληρωμής Δαπανών
  2. Γραφείο Είσπραξης Εσόδων
4. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :
- α) Τμήμα Έργων Οδοποιίας
  - β) Τμήμα Διαμόρφωσης Υπαίθριων Χώρων
  - γ) Τμήμα Κτιριακών Έργων /Συντήρησης Σχολικών Κτιρίων
  - δ) Τμήμα Ηλεκτρομηχανικών Έργων & Κυκλοφοριακών Ρυθμίσεων
  - ε) Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών
  - στ) Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών
  - ζ) Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών

### **A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)**

#### **Δομή Στήριξης του Έργου**

Η Δομή Στήριξης του έργου θα βασισθεί στο Αυτοτελές Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής, Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Διαφάνειας του Δήμου Μαλεβιζίου. Στελεχωμένο από 1 Πληροφορικό ΠΕ, 1 Μηχανικό Πληροφορικής ΤΕ και 1 Τεχνικό Η/Υ ΔΕ.

#### **Βασικοί Χρήστες (Key Users) - Ομάδες χρηστών**

Οι χρήστες του προς υλοποίηση συστήματος διακρίνονται στις ακόλουθες ομάδες:

1. Προσωπικό του Δήμου
2. Πολίτες - Δημότες
3. Διαχειριστές των συστημάτων.

#### **Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών (ΕΔΔΑΠ)**

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης θα οριστεί από το αρμόδιο όργανο του Δήμου η «Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών (ΕΔΔΑΠ)». Αρμοδιότητα της ΕΔΔΑΠ αποτελεί η διενέργεια του διαγωνισμού και η αξιολόγηση των προσφορών του παρόντος Έργου.

#### **Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)**

Για τις ανάγκες παρακολούθησης και τελικής παραλαβής του Έργου όπως προκηρύσσεται στην παρούσα διακήρυξη θα οριστεί από το αρμόδιο όργανο του Δήμου η «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)». Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ είναι η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου. (βλέπε σχετική ενότητα).

## **A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)**

### **A1.2.1 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα**

Ως ομάδα υποστήριξης και λειτουργίας του έργου ορίζεται το προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Τεχνολογίας, Πληροφορικής, Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Διαφάνειας καθώς και επιλεγμένο προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού και Οργάνωσης του Δήμου Μαλεβιζίου.

Συγκεκριμένα, η εμπειρία σχεδιασμού και προγραμματισμού ευρωπαϊκών και περιφερειακών έργων από το προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού και Οργάνωσης θα συνδυαστεί με την εμπειρία του προσωπικού του Αυτοτελούς Τμήματος Τεχνολογίας, Πληροφορικής, Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Διαφάνειας. Η πολυετής εμπειρία και η άμεση συνεργασία των δύο δομών εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία του έργου.

Παράλληλα, ωφελούνται άμεσα οι παρακάτω δομές του Δήμου: το Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού, η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών και η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας.

#### **Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού και Οργάνωσης**

Το Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού και Οργάνωσης του Δήμου είναι αρμόδιο για την υποστήριξη των οργάνων διοίκησης, των υπηρεσιών και των νομικών προσώπων του Δήμου κατά τις διαδικασίες σύνταξης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των περιοδικών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και των Ετησίων Προγραμμάτων Δράσης, την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας και απόδοσης των υπηρεσιών του Δήμου κατά την επίτευξη των περιοδικών στόχων του και τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της εφαρμογής των εσωτερικών οργανωτικών συστημάτων του Δήμου υπό συνθήκες διασφάλισης του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων κάθε είδους υπηρεσιών. Επίσης είναι αρμόδιο για τη διασφάλιση της ένταξης των πολιτικών ισότητας των φύλων στις τοπικές πολιτικές.

Στις αρμοδιότητες του περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

Συγκεντρώνει και τεκμηριώνει την αναγκαία τεχνογνωσία και πληροφόρηση που είναι απαραίτητη για τη διαμόρφωση των προγραμμάτων ανάπτυξης του Δήμου (π.χ. κλαδικές και αναπτυξιακές μελέτες, μελέτες και θέματα της Αυτοδιοίκησης, νομοθεσία που αφορά την αυτοδιοίκηση, τις λειτουργίες και τους στόχους του Δήμου κλπ).

- Μεριμνά για τη διενέργεια ερευνών για τις ανάγκες των δημοτών και συγκεντρώνει και τεκμηριώνει προτάσεις για επεμβάσεις (έργα, ενέργειες, προγράμματα) που θα ικανοποιούν τις ανάγκες των δημοτών.
- Διερευνά και ενημερώνει τα όργανα και τις υπηρεσίες του Δήμου για τις πιθανές πηγές χρηματοδότησης των αναπτυξιακών προγραμμάτων του Δήμου (προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την ΕΕ, προγράμματα της ΕΕ, εθνικά προγράμματα, έργα ΣΔΙΤ, έργα αυτοχρηματοδοτούμενα κλπ).
- Μεριμνά για τη διενέργεια των διαδικασιών ένταξης έργων και δράσεων του Δήμου σε αναπτυξιακά και άλλα προγράμματα, για την παρακολούθηση της υλοποίησής τους και τη σχετική ενημέρωση των αρμοδίων Αρχών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.

- Υποστηρίζει την σύναψη και παρακολουθεί την πρόοδο των προγραμματικών και άλλων συμβάσεων μεταξύ του Δήμου και άλλων φορέων για την υλοποίηση έργων, ενεργειών και προγραμμάτων. Υποστηρίζει τις σχέσεις διαδημοτικής συνεργασίας και συντονίζει τις σχέσεις του Δήμου με άλλους δημόσιους φορείς.
- Σχεδιάζει και εισηγείται συστήματα και μεθόδους μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των υπηρεσιών του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων (διαδικασίες, δείκτες κλπ). Σχεδιάζει και εισηγείται τον Κανονισμό Μέτρησης και Αξιολόγησης της απόδοσης των δημοτικών υπηρεσιών κατά την ισχύουσα νομοθεσία.
- Διαμορφώνει και εισηγείται περιοδικούς στόχους για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των υπηρεσιών του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων.
- Εισηγείται και παρακολουθεί την υλοποίηση προγραμμάτων έργων και δράσεων για την βελτίωση της οργάνωσης του Δήμου με στόχο την βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς του.
- Συνεργάζεται με τις οικονομικές υπηρεσίες για τη διαμόρφωση των καταλλήλων συστημάτων προϋπολογισμού και απολογιστικού ελέγχου των οικονομικών μεγεθών του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων, καθώς και των καταλλήλων συστημάτων παρακολούθησης του κόστους λειτουργίας των οργανικών μονάδων του Δήμου και του κόστους των παραγομένων και παρεχομένων υπηρεσιών του Δήμου προς τους πολίτες.
- Παρακολουθεί και ενημερώνει με συγκεκριμένες αναφορές τα όργανα του Δήμου σχετικά με την εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων, καθώς και την εξέλιξη του κόστους λειτουργίας των οργανικών μονάδων και του κόστους των παραγομένων και παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Μεριμνά για την εγκατάσταση και τήρηση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας των επί μέρους λειτουργιών του Δήμου.
- Μεριμνά για την εγκατάσταση και τήρηση του συστήματος διασφάλισης της διαχειριστικής επάρκειας του Δήμου στον σχεδιασμό και παραγωγή έργων.
- Μεριμνά για την εκτέλεση των εγκεκριμένων προγραμμάτων έργων και δράσεων για την βελτίωση της οργάνωσης του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων. Ειδικότερα μεριμνά για τον σχεδιασμό / ανασχεδιασμό και την εφαρμογή βελτιωμένων οργανωτικών δομών, κατανομής αρμοδιοτήτων , κατανομής στελεχιακού δυναμικού, οργανωτικών συστημάτων, εσωτερικών διαδικασιών και εντύπων.
- Παρακολουθεί την καλή εφαρμογή των εγκεκριμένων από τα αρμόδια όργανα εσωτερικών οργανωτικών συστημάτων, διαδικασιών και κανονισμών και ενημερώνει τα αρμόδια όργανα του Δήμου στην περίπτωση που διαπιστώνονται αποκλίσεις.

### **Αυτοτελές Τμήμα Πληροφορικής και Διαφάνειας**

Το Τμήμα αυτό είναι αρμόδιο για την ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των συστημάτων ΤΠΕ του Δήμου.

Στις αρμοδιότητες του περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Διαμορφώνει και εισηγείται τη στρατηγική του Δήμου σε ότι αφορά την ανάπτυξη, επέκταση και βελτίωση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και τα ζητήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Συγκεντρώνει στοιχεία, προσδιορίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις και εισηγείται για τα αναγκαία έργα ανάπτυξης και βελτίωσης των συστημάτων ΤΠΕ που πρέπει να αξιοποιεί ο Δήμος για την υποστήριξη των λειτουργιών του.
- Προδιαγράφει και εισηγείται την μεθοδολογία ανάπτυξης των αναγκαιών συστημάτων ΤΠΕ και την υλοποίηση μηχανισμών επιχειρησιακής υποστήριξης των συστημάτων και των χρηστών των εφαρμογών.
- Μεριμνά για την μελέτη, ανάπτυξη και εγκατάσταση των συστημάτων ΤΠΕ με την αξιοποίηση και εξειδικευμένων τρίτων.
- Προδιαγράφει τα νέα συστήματα ή τις νέες λειτουργίες συστημάτων ΤΠΕ, παρακολουθεί την ανάπτυξή τους και παραλαμβάνει τα συστήματα.
- Σχεδιάζει, εγκαθιστά και παρέχει υπηρεσίες συνεχούς συντήρησης δικτυακών τόπων και ιστοσελίδων καλύπτοντας τις σχετικές ανάγκες του Δήμου.
- Διαχειρίζεται και συντηρεί τις εφαρμογές και τις βάσεις δεδομένων που σχεδιάζει και εγκαθιστά ο Δήμος για τις ανάγκες του.
- Εκπαιδεύει τους χρήστες των συστημάτων ΤΠΕ του Δήμου και μεριμνά για την παροχή κάθε είδους υποστήριξης προς τους χρήστες ώστε να είναι σε θέση να λειτουργούν και να αξιοποιούν αποτελεσματικά τα συστήματα.
- Προσδιορίζει τις ανάγκες των δημοτικών υπηρεσιών σε εξοπλισμό πληροφορικής και επικοινωνιών, προσδιορίζει τις απαιτήσεις του εξοπλισμού αυτού σε αναβάθμιση και εισηγείται τα αναγκαία προγράμματα για την προμήθεια και εγκατάσταση του αναγκαίου εξοπλισμού.
- Προσδιορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές και προδιαγράφει και εισηγείται την μεθοδολογία προμήθειας και εγκατάστασης του αναγκαίου εξοπλισμού πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Μεριμνά για την παρακολούθηση της παραλαβής και την εγκατάσταση του αναγκαίου εξοπλισμού ΤΠΕ.
- Σχεδιάζει, ενημερώνει τις δημοτικές υπηρεσίες και μεριμνά για την εφαρμογή κάθε είδους διαδικασίας και ενέργειας που διασφαλίζουν την διαφάνεια στις σχέσεις του δήμου προς τρίτους. Προς τούτο χρησιμοποιεί κάθε πρόσφορο μέσο και κυρίως τις κατάλληλες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) , σε συνεργασία με το Γραφείο ΤΠΕ του Δήμου.
- Μεριμνά για την εξασφάλιση της έγκαιρης πρόσβασης από κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο σε πληροφορίες που έχουν σχέση με τις προκηρύξεις του Δήμου για την εκτέλεση έργων και την προμήθεια υλικών και υπηρεσιών, σύμφωνα με τις νόμιμες διαδικασίες.
- Μεριμνά για την εξασφάλιση της πρόσβασης των δημοτών και κάθε τρίτου σε πληροφορίες που έχουν σχέση με την δομή, την οργάνωση και τις αρμοδιότητες των δημοτικών υπηρεσιών, καθώς και τους κανονισμούς τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις παροχής από το Δήμο υπηρεσιών στους δημότες.



- Μεριμνά για την έγκαιρη πληροφόρηση των δημοτών για κάθε είδους προγράμματα και δράσεις που σχεδιάζει ο Δήμος και απευθύνονται στους δημότες και μεριμνά για την εξασφάλιση της αρχής της ίσης πρόσβασης των δημοτών στις δραστηριότητες αυτές.
- Μεριμνά για την εφαρμογή διαδικασιών διαβούλευσης για αποφάσεις και ζητήματα που αφορούν το Δήμο.

### **Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού**

Το Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας και Πολιτισμού είναι αρμόδιο για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής, των πολιτικών ισότητας των φύλων καθώς και για την προστασία και προαγωγή της δημόσιας υγείας στην περιοχή του Δήμου, με τη λήψη των καταλλήλων μέτρων και τη ρύθμιση των σχετικών δραστηριοτήτων.

Στις αρμοδιότητες του περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Διεξάγει κοινωνικές έρευνες, σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών ή συμμετέχει σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας και της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία νομικών προσώπων, ιδρυμάτων και επιχειρήσεων (παιδικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί, βρεφοκομεία, ορφανοτροφεία, κέντρα ανοικτής περίθαλψης και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, γηροκομείων κλπ).
- Σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων ή συμμετέχει σε προγράμματα και δράσεις για την ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούντων ομογενών, μεταναστών, και προσφύγων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή της τοπικής κοινωνίας.
- Διεξάγει κοινωνικές έρευνες, σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών που αφορούν την κοινωνική φροντίδα της οικογένειας, του παιδιού, των εφήβων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία καθώς και ευπαθών κοινωνικών ομάδων.
- Υλοποιεί δράσεις και προγράμματα κοινωνικής πολιτικής
- Διενεργεί κοινωνικές έρευνες για τη χορήγηση των επιδομάτων πρόνοιας, σε συνεργασία με το Γραφείο Εφαρμογής Προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας
- Μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας που στοχεύουν στη στήριξη αστέγων και οικονομικά αδυνάτων πολιτών.

### **Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών**

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για την αποτελεσματική τήρηση των οικονομικών προγραμμάτων λειτουργίας του Δήμου, τη σωστή απεικόνιση των οικονομικών πράξεων και τη διαχείριση των εσόδων και δαπανών του, την αποτελεσματική διενέργεια όλων των νόμιμων διαδικασιών που απαιτούνται για την προμήθεια υλικών, εξοπλισμού και υπηρεσιών του Δήμου.

Στις αρμοδιότητες της περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Συνεργάζεται με τις επιμέρους δημοτικές υπηρεσίες για την παροχή οικονομικών στοιχείων , κατευθύνσεων και προτύπων που θα επιτρέπουν την κατάρτιση από τις υπηρεσίες των προϋπολογισμών τους σε συνάρτηση με τα αντίστοιχα προγράμματά τους.
- Τηρεί το αρχείο συμβάσεων για υπηρεσίες, έργα και προμήθειες που αναθέτει ο Δήμος. Παραλαμβάνει και ελέγχει τα κάθε φύσης παραστατικά που απαιτούνται κατά περίπτωση για την πληρωμή των οφειλών του Δήμου στους αντίστοιχους δικαιούχους και ελέγχει την ύπαρξη των προϋποθέσεων για τη διενέργεια πληρωμών του Δήμου με βάση τις διατάξεις των αντιστοιχων συμβάσεων.
- Ελέγχει την πρόβλεψη των οφειλών στους αντίστοιχους κωδικούς του προϋπολογισμού του Δήμου και ελέγχει την επάρκειας των αντίστοιχων πιστώσεων.
- Εκδίδει τα εντάλματα πληρωμής των οφειλών του Δήμου και τα αποστέλλει στο Ταμείο για πληρωμή.
  
- Τηρεί το σύστημα λογιστικής απεικόνισης των οικονομικών πράξεων του Δήμου (Γενική και αναλυτική λογιστική ). Τηρεί τις σχετικών λογιστικές διαδικασίες καθώς και τα αντίστοιχα λογιστικά βιβλία και στοιχεία που προβλέπονται από την νομοθεσία.
- Σχεδιάζει και εισηγείται τις εσωτερικές διαδικασίες για την κατάρτιση του προγράμματος απαιτούμενων προμηθειών και υπηρεσιών (εκτός του πεδίου του Ν. 3316 / 2005) του Δήμου, συγκεντρώνει τις αιτήσεις των δημοτικών υπηρεσιών, εξετάζει την σκοπιμότητα αυτών και διαμορφώνει περιοδικά προγράμματα για την προμήθεια κάθε είδους υλικών, εξοπλισμού και υπηρεσιών και εισηγείται αυτά για έγκριση στα αρμόδια όργανα του Δήμου ( υλικά για την εκτέλεση τεχνικών έργων, ανταλλακτικά, λιπαντικά, καύσιμα, λιπάσματα, φυτοφάρμακα, μηχανήματα, εργαλεία, έπιπλα, είδη γραφείου, μισθώσεις μεταφορικών μέσων, ασφαλίσεις κλπ).
- Διενεργεί έρευνες αγοράς για την τεκμηρίωση της διαθεσιμότητας των ειδών ή των υπηρεσιών που ενδιαφέρουν το Δήμο και τη λήψη στοιχείων τιμών προμήθειας ή υπηρεσίας.
- Διενεργεί τις διαδικασίες για την ανάθεση των προμηθειών και των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, ήτοι μεριμνά για την κατάρτιση προδιαγραφών σε συνεργασία με τα αρμόδια κάθε φορά τμήματα του Δήμου, καταρτίζει το σχέδιο της διακήρυξης, των συμβάσεων και όλων των αποφάσεων και εισηγείται τη συγκρότηση όλων των επιτροπών που απαιτούνται (διενέργειας διαγωνισμών, αξιολόγησης των προσφορών και παραλαβής των ειδών) στο κάθε φορά αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο του Δήμου, παρακολουθεί τη λειτουργία τους και γενικά μεριμνά για όλα τα ζητήματα που αφορούν την εκτέλεση κάθε προμήθειας ή υπηρεσίας μέχρι και την οριστική παραλαβή της, σύμφωνα πάντοτε με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Μεριμνά για την τήρηση των διαδικασιών χαρακτηρισμού υλικών / εξοπλισμού ως ακρήστων ή ως υλικών που πλεονάζουν και τηρεί τις διαδικασίες καταστροφής, απομάκρυνσης ή εκποίησης των υλικών αυτών.
- Τηρεί τα πληροφοριακά αρχεία και έγγραφα των συμβάσεων προμηθειών και υπηρεσιών (αρχείο προμηθευομένων ειδών, αρχείο προμηθευτών, αρχείο φακέλων προμηθειών).

### **Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας**

Οι Τεχνικές Υπηρεσίες είναι αρμόδιες για τις μελέτες, εκτέλεσης και συντήρησης των κάθε είδους τεχνικών έργων του Δήμου, με στόχο την έγκαιρη, οικονομική και άριστη από επιστημονικής απόψεως πραγματοποίησής τους.

Στις αρμοδιότητες της περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Συνεργάζεται με το Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής κατά το σχεδιασμό των προγραμμάτων δράσης του Δήμου που αφορούν την υλοποίηση συγκοινωνιακών έργων (κατασκευές νέων έργων οδοποιίας, συντήρηση υφιστάμενου οδικού δικτύου, κατασκευές γεφυρών, κόμβων και διαβάσεων)
- Μεριμνά για την εκπόνηση όλων των αναγκαίων μελετών των έργων συντήρησης και βελτίωσης του οδικού δικτύου αρμοδιότητας δήμου και γενικά των μελετών για την υλοποίηση των έργων του Τμήματος (εκπόνηση με προσωπικό του Τμήματος ή με ανάθεση σε τρίτους). Επιβλέπει ην καλή εκπόνηση των μελετών.
- Συντάσσει τεχνικές προδιαγραφές και προσδιορίζει τις ανάγκες κάθε έργου σε υλικά, εργαλεία, τεχνικό εξοπλισμό ανθρώπινο δυναμικό κλπ και εισηγείται την μεθοδολογία εκτέλεσης κάθε έργου ( με αυτεπιστασία ή με ανάθεση σε τρίτους).
- Συνεργάζεται με το Τμήμα Προμηθειών Υλικών / Εξοπλισμού / Υπηρεσιών των Οικονομικών Υπηρεσιών για την καλή εκτέλεση των διαδικασιών ανάθεσης των μελετών και της εκτέλεσης των έργων σε τρίτους
- Μεριμνά για την εκπόνηση όλων των αναγκαίων μελετών για την υλοποίηση των έργων του Τμήματος (εκπόνηση με προσωπικό του Τμήματος ή με ανάθεση σε τρίτους). Επιβλέπει την καλή εκπόνηση των μελετών.
- Μεριμνά για τις διαδικασίες παραλαβής των έργων που εκτελούνται από τρίτους.
- Τηρεί τεχνικά αρχεία με αναλυτικά στοιχεία των έργων που εκτελεί (αναλώσεις υλικών, απασχόληση τεχνικού προσωπικού, απασχόληση τεχνικού εξοπλισμού, στοιχεία κόστους κλπ) και αντίστοιχα αρχεία μελετών και σχεδίων (φάκελοι των έργων). Εξάγει περιοδικά στατιστικά στοιχεία και δείκτες από την εκτέλεση των έργων του Τμήματος.
- Ενημερώνει το Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής για την πρόοδο της υλοποίησης των έργων του Τμήματος.

## Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

### A1.3 Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του προτεινόμενου έργου είναι η ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία **νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών** για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις του Δήμου. Βασικός στόχος του έργου είναι η περαιτέρω εξέλιξη των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχει σήμερα ο Δήμος, επεκτείνοντάς αυτές στα πεδία των **Κοινωνικών Υπηρεσιών, των Δημόσιων Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων - με ενσωμάτωση παράλληλα συστήματος Διαχείρισης Ροής Εργασιών**. Οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν θα διαλειτουργούν με την υφιστάμενη Ηλεκτρονική Πύλη Εξυπηρέτησης του Πολίτη, με σκοπό να ενισχυθεί περαιτέρω ο ρόλος της Πύλης ως το μοναδικό σημείο συναλλαγών και πληροφόρησης (one stop shop) του Δήμου. Παράλληλα, οι νέες υπηρεσίες θα διαλειτουργούν με τις back office εφαρμογές του Δήμου όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Ειδικότερα, οι νέες υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν θα περιλαμβάνουν:

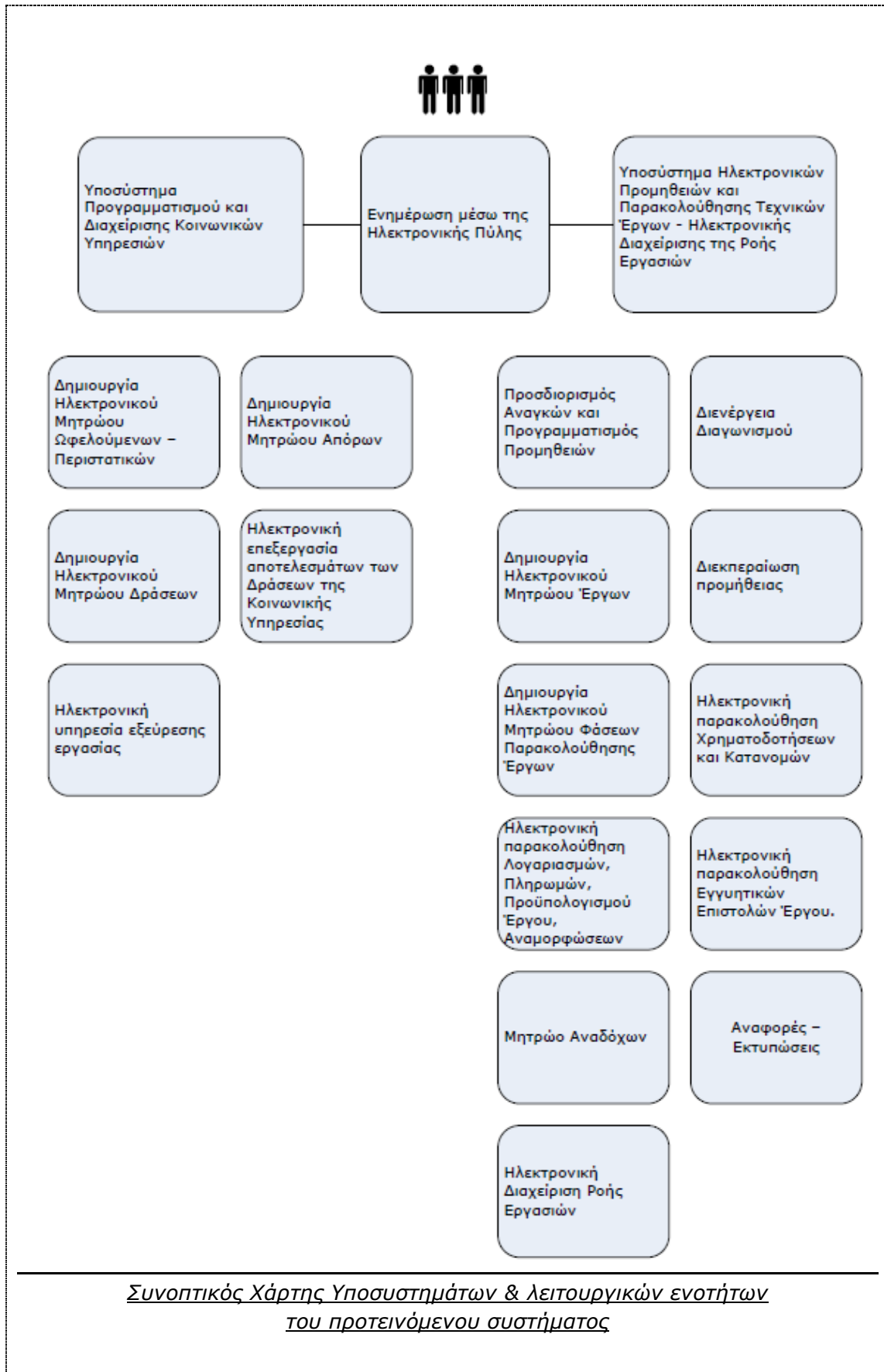
- **Προγραμματισμό και Ηλεκτρονική Διαχείριση Κοινωνικών Υπηρεσιών**, όπου θα καλυφθεί όλο το φάσμα παροχών της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου. Στόχος της δράσης είναι να αποκτήσει ο Δήμος ένα σύγχρονο εργαλείο καταγραφής και παρακολούθησης του ιστορικού και της εξέλιξης κάθε περίπτωσης που αντιμετωπίζεται από την Κοινωνική Υπηρεσία (π.χ. υπηρεσία υποστήριξης ευρεσης εργασίας, βοήθεια στο σπίτι, κουπόνια για άπορους, κλπ).
- **Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων**, όπου θα καλυφθεί όλο το φάσμα συναλλαγών του Δήμου για την προμήθεια αγαθών, υπηρεσιών και έργων από τρίτους. Στόχος της δράσης είναι η αποτελεσματικότερη και διαφανής διεκπεραίωση των Προμηθειών και έργων του Δήμου, με αξιοποίηση ενός σύγχρονου συστήματος καταγραφής, παρακολούθησης και δημοσιοποίησης της εξέλιξης των στην Ηλεκτρονική Πύλη για την ενημέρωση των Πολιτών και των Επιχειρήσεων.
- **Ενσωμάτωση συστήματος ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών**, όπου θα καλυφθεί όλο το φάσμα των καθημερινών διεργασιών του Δήμου, καλύπτοντας έτσι ανάγκες ανάθεσης, εκτέλεσης και παρακολούθησης εργασιών μέσα από ένα πλήρως διαδικτυακό περιβάλλον.

Για κάθε μία από τις παραπάνω υπηρεσίες που αναπτύσσονται αντιστοιχούν ανάλογα υποσυστήματα που θα τεθούν σε λειτουργία στα πλαίσια του παρόντος έργου.

Επίσης, στα πλαίσια του έργου προβλέπεται:

- Προμήθεια και εγκατάσταση υποστηρικτικού εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος.
- Εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου στη λειτουργία και συντήρηση των νέων συστημάτων σε διάφορα επίπεδα εξειδίκευσης.
- Δράσεις προβολής και προώθησης του έργου στην τοπική κοινωνία του Δήμου.
- Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης κατά την πιλοτική και παραγωγική λειτουργία των συστημάτων, που να καλύπτουν θέματα σωστής χρήσης και διαχείρισης των εφαρμογών καθώς και αστοχίας των στοιχείων εξοπλισμού.
- Η εγγύηση καλής λειτουργίας των νέων συστημάτων.

Παρακάτω αναλύεται το πεδίο εφαρμογής του κάθε Υποσυστήματος του έργου.



**Υποσύστημα Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών**

Το υποσύστημα θα αποτελεί ένα δομημένο ηλεκτρονικό μητρώο της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου, στο οποίο θα καταγράφονται όλα τα περιστατικά που αντιμετωπίζονται από την Υπηρεσία. Στο μητρώο αυτό θα καταχωρούνται τα στοιχεία των ωφελούμενων καθώς και το ιστορικό των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, με σκοπό την παρακολούθηση κάθε μεμονωμένου περιστατικού και την εξαγωγή αναφορών και στατιστικών στοιχείων, ανά ωφελούμενο, ανά κατηγορία παροχής, κ.λ.π. Επιπλέον, το υποσύστημα θα αποτελεί εργαλείο ελέγχου και παρακολούθησης των κοινωνικών παροχών του Δήμου.

Μέσω της διασύνδεσης του Υποσυστήματος με την Ηλεκτρονική Πύλη του Δήμου, οι ωφελούμενοι θα μπορούν **να αιτούνται ηλεκτρονικά** τις παροχές και τα ραντεβού από την Κοινωνική Υπηρεσία. Θα μπορούν επίσης **να παρακολουθούν την εξέλιξη** των υποβληθέντων αιτημάτων τους καθώς και τις νέες στοχευμένες δράσεις της Κοινωνικής Υπηρεσίας που τους αφορούν.

Το υποσύστημα θα παρέχει πλήθος στατιστικών στοιχείων, όπως η καρτέλα με το ιστορικό κάθε ωφελούμενου, καρτέλες με στοιχεία ωφελούμενων που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες (π.χ. άποροι, ΑμεΑ κ.λ.π.), ημερολόγιο περιστατικών ή ενεργειών, πλήθος εξυπηρετούμενων, περιστατικών ανά κατηγορία, είδος ενέργειας, επιβλέπων, ημερομηνία κ.λ.π. Η χρήση κι επεξεργασία των στατιστικών θα ωφελήσει την Υπηρεσία στον καλύτερο σχεδιασμό και προγραμματισμό των μελλοντικών Δράσεων της, καθιστώντας την πιο αποδοτική και βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, τα στατιστικά στοιχεία θα δημοσιοποιούνται στο ευρύ κοινό μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης, έτσι ώστε να υπάρχει διαφάνεια στην λειτουργία της Υπηρεσίας, ενώ ταυτόχρονα να προβάλλεται το κοινωνικό πρόσωπο του Δήμου.

Αναλυτικότερα, οι βασικές υπηρεσίες που θα καλύψει το υποσύστημα είναι οι εξής:

- **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Ωφελούμενων – Περιστατικών**, το οποίο περιλαμβάνει: την καρτέλα κάθε ωφελούμενου με αναλυτικά στοιχεία των ωφελούμενων όπως όνομα, στοιχεία επικοινωνίας, οικογενειακή κατάσταση, οικονομική κατάσταση, κατάσταση υγείας, συνδεδεμένα μέλη (γονείς, τέκνα κλπ), ασφάλεια, συνθήκες κατοικίας εκπαίδευση κλπ., το ιστορικό των περιστατικών, των αντίστοιχων ενεργειών και τα στοιχεία του εκάστοτε επιβλέποντα, η κατάσταση του κάθε περιστατικού κ.λ.π. Κάθε ωφελούμενος θα μπορεί να δει – μέσω της διασύνδεσης με την Πύλη - τα στοιχεία που τον αφορούν, και κάθε επιβλέπων θα μπορεί να δει και να ενημερώσει όλα τα περιστατικά που του έχουν ανατεθεί. Πιο αναλυτικά, προβλέπονται:
  - Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας ωφελούμενου με πλήρη προσωπικά στοιχεία (προσβάσιμα μόνο από τους αρμόδιους της υπηρεσίας) την πρώτη φορά που κάνει χρήση της υπηρεσίας και δυνατότητα ενημέρωσης σε κάθε επόμενη χρήση – αν χρειαστεί
  - Δημιουργία ηλεκτρονικής λίστας περιστατικών. Η λίστα περιστατικών θα καταρτιστεί με βάση τις τρέχουσες υπηρεσίες που προσφέρει η κοινωνική υπηρεσία, και θα υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης από τους αρμόδιους ανάλογα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας
  - Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας επιβλεπόντων. Η λίστα θα

περιλαμβάνει την ειδικότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας των ατόμων που έχουν οριστεί να επιβλέπουν τα περιστατικά, καθώς και ποιους τύπους περιστατικών μπορεί να επιβλέπει ο καθένας. Η λίστα θα καταρτιστεί με βάση την τρέχουσα επάνδρωση της κοινωνικής υπηρεσίας, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον.

- Ηλεκτρονική σύνδεση ωφελούμενου με περιστατικό, με αυτόματη καταγραφή ημερομηνίας καταχώρησης και ημερομηνίας κάθε ενημέρωσης σχετικά με το περιστατικό
  - Ηλεκτρονική ανάθεση περιστατικού / ωφελούμενου σε επιβλέποντα, για τον οποίο αντλούνται αυτόματα τα στοιχεία επικοινωνίας του από την ατομική του καρτέλα.
  - Μέσα από τη Διασύνδεση με την Πύλη οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να αιτηθούν ηλεκτρονικά κάποιο ραντεβού ή παροχή της κοινωνικής υπηρεσίας, και να παρακολουθήσουν την εξέλιξη.
- **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Απόρων**, το οποίο θα περιλαμβάνει τη λίστα των απόρων που – πέραν των άλλων παροχών –δικαιούνται διατακτικές, τα κριτήρια που πληρούνται σε κάθε περίπτωση, το πλήθος των διατακτικών που δικαιούται κάθε άπορος και το πλήθος αυτών που έχει παραλάβει. Πιο συγκεκριμένα:
    - Οι Άποροι είναι ειδική κατηγορία ωφελουμένων οι οποίοι με βάση συγκεκριμένα κριτήρια δικαιούνται ανάλογο αριθμό διατακτικών. Στην ηλεκτρονική καρτέλα Απόρου σημειώνονται τα κριτήρια που πληροί και αυτόματα υπολογίζεται ο αριθμός κουπονιών που δικαιούται.
    - Περιλαμβάνεται ηλεκτρονική λίστα κριτηρίων Απόρου, όπου προσδιορίζεται το ύψος των κουπονιών που αντιστοιχεί για κάθε κριτήριο. Η λίστα θα καταρτιστεί με τις τρέχουσες συνθήκες, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον. Στη διασύνδεση με την Πύλη, θα κοινοποιούνται τα κριτήρια και τα αντίστοιχα δικαιολογητικά καθώς και το πλήθος κουπονιών που προβλέπονται ανά περίπτωση.
  - **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Δράσεων**, το οποίο θα περιλαμβάνει όλες τις Δράσεις της κοινωνικής υπηρεσίας, καθώς και λίστα εθελοντών της κοινωνικής υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:
    - Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας Δράσης, στην οποία συμπεριλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες για την τρέχουσα δράση, όπως Τύπος Δράσης (π.χ. ενημέρωση, προληπτική ιατρική, αιμοδοσία, παροχή υπηρεσίας κ.λ.π.), τόπος & επανάληψη δράσης, ομάδα – στόχος της Δράσης, εμπλεκόμενοι φορείς, τρόπος χρηματοδότησης κ.λ.π.
    - Ηλεκτρονική λίστα με τύπους Δράσης, η οποία θα καταρτιστεί με βάση τα ισχύοντα, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον
    - Ηλεκτρονική Καρτέλα Εθελοντών, όπου θα συμπεριλαμβάνονται τα προσωπικά τους στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας, επίπεδο μόρφωσης, ειδικές δεξιότητες, δράσεις ενδιαφέροντος, κ.λ.π., ώστε

να υπάρχει μία δεξαμενή εθελοντών που θα μπορούν να χρησιμοποιούνται ανά περίπτωση. Μέσα από τη διασύνδεση με την Πύλη, οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να συμπληρώνουν ηλεκτρονικά την αίτηση του Εθελοντή Κοινωνικής Υπηρεσίας.

- **Ηλεκτρονική επεξεργασία αποτελεσμάτων των Δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας.** Η εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα στατιστικής επεξεργασίας των περιστατικών και δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας και κοινοποίησης μέρους αυτών στο ευρύ κοινό μέσω και της διασύνδεσης με την Πύλη, χωρίς φυσικά να δίνονται τα προσωπικά δεδομένα των ωφελούμενων. Πιο αναλυτικά:
  - Θα παράγονται στατιστικές αναφορές βάση προκαθορισμένων – αποθηκευμένων προτύπων, για παράδειγμα συνολικές εξυπηρετήσεις της Υπηρεσίας ανά μήνα, εξυπηρετήσεις ανά κατηγορία περιστατικού, πλήθος απόρων που ωφελούνται, τύποι δράσεων κ.λ.π.
  - Θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας απεριόριστου αριθμού προτύπων παραγωγής στατιστικών από τους αρμόδιους της υπηρεσίας.
  - Μέσω της διασύνδεσης με την Πύλη, θα κοινοποιούνται επιλεγμένα στατιστικά στοιχεία της Υπηρεσίας.
- **Ηλεκτρονική υπηρεσία εξεύρεσης εργασίας.** Η εφαρμογή αφορά τη δημιουργία πλατφόρμας διαχείρισης προσφοράς & ζήτησης εργασίας και εντάσσεται στο «υποσύστημα προγραμματισμού και διαχείρισης κοινωνικών υπηρεσιών. Πιο αναλυτικά:

Το Ηλεκτρονικό Γραφείο Ενημέρωσης για την Απασχόληση, ενημερώνει τους άνεργους & τις επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής του Δήμου για την προσφορά και ζήτηση θέσεων εργασίας διαφόρων ειδικοτήτων ενώ παράλληλα τα στοιχεία που συλλέγονται αξιοποιούνται από την κοινωνική υπηρεσία μέσα από την ανάπτυξη συμβουλευτικών δράσεων, που παρέχονται δωρεάν προς τους άνεργους, με στόχο την υποστήριξη και ενθάρρυνση τους για την εξεύρεση απασχόλησης.

Παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους άνεργους:

- Δωρεάν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω δημιουργίας ατομικού λογαριασμού
- Ενημέρωση για θέσεις απασχόλησης του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.
- Ενημέρωση για ευκαιρίες εκπαίδευσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης & προγραμμάτων δια βίου μάθησης.
- Παροχή προτύπων για σύνταξη βιογραφικού μέσω τυποποιημένων φορμών
- Παροχή θεμάτων για ανάπτυξη επαγγελματικών και προσωπικών δεξιοτήτων.
- Πλατφόρμα ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης απόκτησης δεξιοτήτων π.χ. χρήσης Η/Υ
- Ενημέρωση άνεργου για κάθε θεματική ενότητα που έχει επιλέξει μέσω e-mail & SMS



Παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους επιχειρήσεις:

- ο Δωρεάν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω δημιουργίας λογαριασμού
- ο Δυνατότητα καταχώρησης αγγελίας προσφοράς εργασίας μέσω τυποποιημένων φορμών
- ο Γενικές κατευθύνσεις για τις διαδικασίες που διέπουν την αδειοδότηση μιας επιχείρησης.
- ο Ενημέρωση για ευκαιρίες εκπαίδευσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης.
- ο Ενημέρωση για εγχώρια και ευρωπαϊκά χρηματοδοτικά προγράμματα ενίσχυσης υφισταμένων και υπό ίδρυση επιχειρήσεων
- ο Πλατφόρμα ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ για τη μείωση του κόστους λειτουργίας και αύξησης της παραγωγικότητας
- ο Ανάπτυξη συμβουλευτικών δράσεων & προβολή καλών πρακτικών στην επιχειρηματική δραστηριότητα
- ο Ενημέρωση επιχείρησης για κάθε θεματική ενότητα που έχει επιλεγεί μέσω e-mail & SMS

Σύστημα Διαχείρισης

- ο Διαχείριση λογαριασμών ανέργων / επιχειρήσεων
- ο Ενημέρωση του συστήματος για τις θέσεις απασχόλησης του δημοσίου τομέα
- ο Έλεγχος των καταχωρήσεων και ενημέρωση του συστήματος για τις θέσεις απασχόλησης του ιδιωτικού τομέα
- ο Αυτόματη αντιστοίχιση «προσφοράς-ζήτησης»
- ο Δυνατότητα ενημέρωσης ανέργων / επιχειρήσεων μέσω e-mail / SMS
- ο Δυνατότητα καταχώρησης στατικού & δυναμικού περιεχομένου
- ο Δυνατότητα σχεδίασης προτύπων
- ο Λειτουργία πλατφόρμας ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης & δυνατότητα δημιουργίας μαθημάτων

Μεταξύ των ωφελουμένων της υπηρεσίας είναι οι άποροι, τα ΑμΕΑ και οι οικογένειές τους, οι άνθρωποι τρίτης ηλικίας, οι ανάπηροι, οι άνεργοι και γενικά όλοι οι αποδέκτες των δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου.

#### **Υποσύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων - Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών**

Στόχος του υποσυστήματος είναι να δημιουργηθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που να καλύψουν όλο το φάσμα συναλλαγών του Δήμου για την προμήθεια αγαθών, υπηρεσιών και έργων από τρίτους. Το Υποσύστημα θα περιλαμβάνει ένα δομημένο περιβάλλον παρακολούθησης των διοικητικών, τεχνικών και οικονομικών διαδικασιών για την υλοποίηση των Προμηθειών και έργων του Δήμου. Στο πλαίσιο αυτό και εξαιτίας του γεγονότος ότι τα Τεχνικά Έργα που υλοποιεί ο Δήμος αποτελούν σύνθετες περιπτώσεις προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών, το υποσύστημα θα καλύπτει το σύνολο των διαδικασιών του κύκλου ζωής εθνικών και συγχρηματοδοτούμενων τεχνικών έργων, από το στάδιο του σχεδιασμού και της χρηματοδότησής τους, έως τα στάδια της υλοποίησης και ολοκλήρωσης τους.

Πολλές από τις λειτουργίες του υποσυστήματος θα εκτελούνται σε συνεργασία με άλλα υποσυστήματα, π.χ. το υφιστάμενο υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης του Δήμου. Όλες οι πληροφορίες που αφορούν την εξέλιξη των προμηθειών στο Δήμο θα δημοσιοποιούνται στο Internet μέσω της διασύνδεσης του Υποσυστήματος με την Ηλεκτρονική Πύλη.

Αναλυτικότερα, οι βασικές υπηρεσίες που θα καλύψει το υποσύστημα είναι οι εξής:

- **Προσδιορισμός Αναγκών και Προγραμματισμός Προμηθειών**, που περιλαμβάνουν την συγκέντρωση αναγκών από τα τμήματα του Δήμου, την επεξεργασία τους, τον προγραμματισμό προμηθειών και τέλος την έκδοση της τελικής Αίτησης Αγοράς (Διακήρυξη). Αναλυτικότερα προβλέπονται:
  - Δημιουργία ηλεκτρονικών αιτήσεων αναγκών (αγαθά, υπηρεσίες, έργα, μελέτες)
  - Διαχείριση των ηλεκτρονικών αιτήσεων (ηλεκτρονική έγκριση, απόρριψη, κτλ.)
  - Συλλογή και ομαδοποίηση των επιμέρους αιτήσεων σε διάφορα επίπεδα
  - Δημιουργία Προγραμμάτων Προμηθειών διαφόρων επιπέδων
  - Δημιουργία τευχών Διακήρυξης
  - Κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων με δυνατότητα καταχώρησης οικονομικών στοιχείων για τα έργα (προϋπολογισμοί, πιστώσεις, χρηματικά υπόλοιπα, δαπάνες για τα έτη προγραμματισμού κλπ.)
  - Τροποποιήσεις Επιχειρησιακών Προγραμμάτων
  - Καταχώρηση και ανάκτηση στοιχείων εγκριτικών αποφάσεων
- **Διενέργεια Διαγωνισμού**, που περιλαμβάνει την ηλεκτρονική διαδικασία υποστήριξης στην κατάθεση προσφορών και αξιολόγησης των προσφορών. Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται:
  - Δημοσίευση Διακηρύξεων μέσω διασύνδεσης με την Ηλεκτρονική Πύλη.
  - Λεπτομερής παρουσίαση λίστας συμμετεχόντων διαγωνισμού και υποστήριξης για την επιλογή εκείνων που ικανοποιούν τα κριτήρια συμμετοχής στο διαγωνισμό
  - Υποστήριξη των διαγωνιζόμενων στην αποστολή διαφόρων εγγράφων σχετικά με τον διαγωνισμό
  - Ηλεκτρονική καταγραφή Υποβολής Προσφορών
  - Ηλεκτρονική Ενημέρωση προμηθευτή για την πορεία του Διαγωνισμού
  - Μηχανισμοί αξιολόγησης προσφορών
- **Διεκπεραίωση προμήθειας**, που περιλαμβάνει τη διαχείριση και παρακολούθηση συμβάσεων και την διαχείριση και παρακολούθηση των πληρωμών. Πιο αναλυτικά, προσφέρονται:
  - Διαχείριση Συμβάσεων
  - Παρακολούθηση Πληρωμών (μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα

Οικονομικής Διαχείρισης)

- Ηλεκτρονική ενημέρωση προμηθευτή για την πορεία της Σύμβασης και των πληρωμών.
- **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Έργων**, όπου θα υποστηρίζεται η διαδικασία δημιουργίας αρχείου φακέλων έργων, ώστε να:
  - Υποστηρίζεται η παρακολούθηση του φυσικού & οικονομικού αντικειμένου τους
  - Δημιουργούνται και ανατίθενται / διαβιβάζονται ηλεκτρονικά στις αρμόδιες υπηρεσίες τα σχετικά αρχεία
- **Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Φάσεων Παρακολούθησης Έργων**. Σε κάθε φάση θα τηρούνται τα αντίστοιχα αρχεία και θα παρέχεται υποστήριξη ηλεκτρονικής επεξεργασίας και παρουσίασης των στοιχείων τους καθώς και επισύναψης αρχείων. Αναλυτικά:
  - Θα υποστηρίζεται η δημιουργία φάσεων έργων
  - Θα υποστηρίζεται η παρακολούθηση φυσικού και οικονομικού αντικειμένου κάθε φάσης (μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης)
  - Θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας ή / και επισύναψης αρχείων για όλες τις φάσεις
  - Θα υπάρχει δυνατότητα καταχώρησης και ανάκτησης στοιχείων του συνόλου του έργου ή οποιασδήποτε φάσης
- **Ηλεκτρονική παρακολούθηση Χρηματοδοτήσεων και Κατανομών**. Θα παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης χρηματοδοτήσεων έργων για κάθε πηγή χρηματοδότησης και έτος, και συγκεκριμένα θα παρέχονται οι επιμέρους δυνατότητες:
  - Καταχώρησης των στοιχείων αιτήσεων χρηματοδότησης
  - Καταχώρησης των στοιχείων έγκρισης των αιτήσεων χρηματοδότησης
  - Κατανομής του ποσού χρηματοδότησης σε επιμέρους έργα ανάλογα με τις ανάγκες και βάσει των απαραίτητων ελέγχων με τα όρια πληρωμών των πηγών χρηματοδότησης
  - Τήρησης αρχείου παλαιότερων κατανομών
- **Ηλεκτρονική παρακολούθηση Λογαριασμών, Πληρωμών, Προϋπολογισμού Έργου, Αναμορφώσεων**. Θα δίνεται η δυνατότητα αναλυτικής υποβολής των Λογαριασμών έργων, οι οποίοι στην συνέχεια μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης θα διεκπεραιώνονται μέχρι την τελική εξόφλησή τους. Αναλυτικότερα, θα υποστηρίζονται κατ' ελάχιστον οι παρακάτω διαδικασίες:
  - Πληρωμές αναδόχων/προμηθευτών/υπηρεσιών και γενικότερα συναλλασσόμενων
  - Διαδικασίες προκαταβολών
  - Σύγκριση των πραγματικών εξόδων και έργων με αντίστοιχα προϋπολογιστικά στοιχεία και τήρηση ιστορικότητας

- Παρακολούθηση των πραγματικών στοιχείων για έργα που εκτείνονται σε περισσότερες από μια οικονομικές χρήσεις
- Τήρηση και παρακολούθηση των αναλήψεων και των επιμερισμένων πιστώσεων ανά έργο
- Παρακολούθηση των έργων που εμφανίζουν ανεξόφλητες απαιτήσεις πληρωμής
- Παρακολούθηση τιμολογίων, ενταλμάτων πληρωμών και παραστατικών που αφορούν την εκτέλεση μέρους ή όλου του έργου
- Τήρηση της οικονομικής κατάστασης (status) των έργων (π.χ. έργο υπό εξέλιξη, έργο ολοκληρωμένο, κλπ.)
- Προβολή των ταμειακών υπολοίπων με βάση τις κινήσεις των έργων και τα προϋπολογιστικά στοιχεία
- Παρακολούθηση τμηματικών πληρωμών των έργων με βάση τα στοιχεία της Σύμβασης και τους διαθέσιμους πόρους
- **Ηλεκτρονική παρακολούθηση Εγγυητικών Επιστολών Έργου.** Θα υποστηρίζεται η παρακολούθηση των εγγυητικών επιστολών των Αναδόχων (συμμετοχής, καλής εκτέλεσης), όπου θα καταχωρούνται στοιχεία για το είδος της επιστολής, τον συμμετέχων, την τράπεζα, το ποσό, την κατάσταση και την ημερ/νία έκδοσης, την προβλεπόμενη ημερομηνία επιστροφής, ενώ θα υπάρχει και η δυνατότητα επισύναψης των σχετικών αρχείων.
- **Μητρώο Αναδόχων.** Θα τηρείται δομημένο ηλεκτρονικό μητρώο Αναδόχων, όπου θα παρέχονται οι δυνατότητες:
  - Εγγραφής / τροποποίησης στοιχείων αναδόχου στο μητρώο. Αυτό θα γίνεται μέσω της καταχώρησης εταιρικών στοιχείων και στοιχείων επικοινωνίας
  - Ομαδοποίησης - αναζήτησης αναδόχων ανάλογα με τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που προσφέρουν
  - Χρήσης ρόλων για τους χρήστες οι οποίοι υπάγονται σε ένα ανάδοχο, κατ' αντιστοιχία με τις αρμοδιότητές τους. Ανάλογα με το ρόλο που έχει κάθε χρήστης θα του παρέχονται και αντίστοιχες εξουσιοδοτήσεις
  - Αξιολόγηση αναδόχων από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες, μέσω τρόπων και τύπων αξιολόγησης που θα μπορούν να καθορίσουν οι αρμόδιοι χρήστες
- **Αναφορές – Εκτυπώσεις.** Θα παρέχεται η δυνατότητα διαμόρφωσης και παραγωγής αναφορών και εκτυπώσεων τόσο για το φυσικό αντικείμενο των έργων, όσο και για το οικονομικό αντικείμενο μέσω της διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης.
- **Ενημέρωση μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης** για πλήθος στοιχείων σχετική με την εξέλιξη των Προμηθειών του Δήμου, όπως:
  - Νέες προμήθειες,
  - Αποτελέσματα υφιστάμενων διαγωνισμών

- Στάδια εξέλιξης υφιστάμενων προμηθειών
- Στατιστικά στοιχεία εξέλιξης έργων και Τεχνικού Προγράμματος Δήμου
- Στατιστικά στοιχεία εξέλιξης χρηματοδοτήσεων
- Κ.Ο.Κ
- Με το **Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ροής Εργασιών**, θα καθορίζονται, θα ενημερώνονται και θα παρακολουθούνται ακολουθίες εργασιών οι οποίες συνθέτουν ένα τελικό αποτέλεσμα. Το Σύστημα θα επιτρέπει το δυναμικό καθορισμό προτύπων ροής εργασιών για τις διαφορετικές διεργασίες που εκτελούνται από τα τμήματα του Δήμου. Σε κάθε στάδιο της ροής εργασιών, ένας χρήστης ή μια ομάδα χρηστών είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση των εκκρεμοτήτων του σταδίου αυ-τού. Μόλις ολοκληρωθούν οι εκκρεμότητες ενός σταδίου της ροής, οι υπεύθυνοι του επόμενου σταδίου ενημερώνονται αυτόματα από το σύστημα και αποκτούν πρόσβαση στα κατάλληλα δεδομένα για να εκτελέσουν τις εκκρεμότητες του σταδίου τους. Η ακολουθία αυτή συνεχίζεται μέχρι την ολοκλήρωση της εργασίας. Πιο αναλυτικά, το Σύστημα Διαχείριση Ροής Εργασιών θα υποστηρίζει:
  - Ηλεκτρονική Αποτύπωση Ροής Εργασιών, η οποία πηγάζει από ένα συστημιαίο περιβάλλον που βασίζεται στη δημιουργία βημάτων και τον καθορισμό των συνθηκών μετάβασης της διαδικασίας από βήμα σε βήμα. Έτσι προκύπτουν το Σχέδιο Ροών Εργασίας, η Βάση προκαθορισμένων προτύπων, η Εκτέλεση των Εργασιών και η Ολοκληρωμένη Παρακολούθηση της ροής.
  - Σχεδιασμός και δημιουργία προτύπων ροής εργασιών.
  - Δημιουργία και πλήρη παρακολούθηση ροής εργασιών.
  - Παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών με ανάλυση σταδίου που βρίσκονται και βαθμό ολοκλήρωσης.
  - Παρακολούθηση Τήρησης ή παραβίασης προκαθορισμένων χρονικών περιορισμών.
  - Παρακολούθηση όλων των σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων ανά εργασία.
  - Αναφορές και στατιστικά διεκπεραίωσης εργασιών για την ενημέρωση χρηστών, διευθυντών, προϊσταμένων και αιρετών.
  - Παρακολούθηση χρησιμων στατιστικών δεικτών (π.χ. το μέγεθος και ο ρυθμός διεκπεραίωσης υποθέσεων).
  - Μηχανισμός σύνθετης αναζήτησης εργασιών και ηλεκτρονικών αρχείων.
  - Δυνατότητα εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από απομακρυσμένους χρήστες.
  - Διαλειτουργικότητα με τις υπάρχουσες εφαρμογές και τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.

Εκτός από τα προφανή οφέλη που θα επιφέρει το συγκεκριμένο υποσύστημα στην καλύτερη οργάνωση και διεκπεραίωση των εργασιών, των Προμηθειών και των

έργων στο Δήμο, καθώς και τον γενικό συντονισμό των εργασιών και την διαχείριση των εγγράφων, η υλοποίησή του θα ωφελήσει τις επιχειρήσεις-προμηθευτές που συναλλάσσονται με τον Δήμο, καθώς θα μπορούν μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης να βλέπουν την διοικητική εξέλιξη των έργων που τους αφορούν (π.χ. πιστοποιήσεις, πληρωμές, εντάλματα, παραλαβές Φ.Α. κ.λ.π.) Έτσι, θα δοθεί επιπλέον κίνητρο στις επιχειρήσεις για την ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις καθημερινές τους διαδικασίες, που είναι και στόχος του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση. Παράλληλα, το υποσύστημα θα ωφελήσει τους Πολίτες και της Επιχειρήσεις αυξάνοντας την διαφάνεια και τον έλεγχο στην σωστή υλοποίηση των Δημοσίων Προμηθειών.

#### **A1.4 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη**

Το προτεινόμενο έργο απαντά στην προτεραιότητα του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» που αφορά *«την αποδοτικότερη λειτουργία του Δημόσιου τομέα μέσω της εισαγωγής αποτελεσματικότερων διαδικασιών εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και των πολιτών ώστε να συμβάλει σημαντικά στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της ελκυστικότητας της χώρας για επενδύσεις»*. Ειδικότερα:

- μέσω των υπηρεσιών δημοσίευσης των διαγωνισμών και ενημέρωσης για πληρωμές, εισάγονται αποτελεσματικότερες και απόλυτα διαφανείς διαδικασίες εξυπηρέτησης επιχειρήσεων - προμηθευτών του Δήμου,
- μέσω του κυκλώματος της ηλεκτρονικής διενέργειας διαγωνισμών, παρακολούθησης των Τεχνικών Έργων και κοινοποίησης των δράσεων και αποτελεσμάτων της κοινωνικής υπηρεσίας αυξάνεται η διαφάνεια, ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα και η ελκυστικότητα της χώρας μας για επενδύσεις,
- μέσω της δημιουργίας ηλεκτρονικού μητρώου Κοινωνικών Παροχών εισάγονται αποτελεσματικότερες και διαφανείς διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών κι ενισχύεται το κοινωνικό πρόσωπο του Δήμου,
- μέσω της ηλεκτρονικής παρακολούθησης των Τεχνικών Έργων εισάγονται αξιόπιστες, αποτελεσματικότερες και διαφανείς διοικητικές διαδικασίες.

Επιπλέον, όλες οι παραπάνω υπηρεσίες συμβάλουν στον εκσυγχρονισμό των διοικητικών πράξεων, στην μείωση της γραφειοκρατίας, την εξοικονόμηση χρόνου (και για τους υπαλλήλους και για τους συναλλασσόμενους) και την προστασία του περιβάλλοντος καθώς συντελούν στην ελάττωση του έντυπου υλικού και των περιττών μετακινήσεων.

Ωφελούμενοι είναι οι πολίτες και οι συναλλασσόμενες επιχειρήσεις με τον Δήμο. Ταυτόχρονα, ωφελούμενος είναι και ο Δήμος καθώς οι ως άνω Υπηρεσίες του θα μειώσουν το χρόνο εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης και θα αυξήσουν την αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των υπαλλήλων του.

Ειδικότερα, η υιοθέτηση των παραπάνω ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβάλλει :

- Σε αποδοτικότερη χρήση της Κοινωνικής Υπηρεσίας. Μέσω του Έργου προσφέρονται δυνατότητες καταχώρησης όλων των εξυπηρετήσεων που παρέχει η υπηρεσία και στατιστική ανάλυση αυτών. Μέσω τις διαδικασίες αυτής:
  - Βελτιώνεται η εσωτερική οργάνωση και λειτουργία του φορέα.
  - Συντομεύει η διαδικασία εξυπηρέτησης.
  - Μειώνεται ο ανθρωποχρόνος που δαπανά το προσωπικό του τμήματος.

- Αυξάνεται η διαφάνεια, καθώς είναι καταγεγραμμένες όλες οι ενέργειες, οι συνθήκες που αφορούν κάθε ωφελούμενο και παροχές που του δίνονται.
  - Μπορεί να γίνει καλύτερος προγραμματισμός δράσεων και ενεργειών μέσα από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων.
  - Ενισχύεται το κοινωνικό πρόσωπο του Δήμου.
- Σε Αποδοτικότερο Προγραμματισμό Προμηθειών. Μέσω του Έργου προσφέρονται δυνατότητες συγκέντρωσης αναγκών από τα τμήματα του φορέα, την κατάρτιση ενός ενιαίου προγράμματος προμηθειών και την αυτόματη παραγωγή τευχών διακηρύξεων. Μέσω τις διαδικασίας αυτής:
- Βελτιώνεται η εσωτερική οργάνωση και λειτουργία του φορέα.
  - Συντομεύει η διαδικασία προμηθειών μια και μειώνεται ο χρόνος που απαιτείται για τη συγκέντρωση αναγκών, την κατάρτιση του προγράμματος προμηθειών και της διενέργειας των διαγωνισμών.
  - Μειώνεται ο ανθρωποχρόνος που δαπανά το προσωπικό του τμήματος προμηθειών για τις προαναφερόμενες διαδικασίες.
  - Επιτυγχάνονται καλύτερες προσφορές τιμών, καθώς οι παραγγελίες μπορούν να γίνονται μαζικά και όχι μεμονωμένα.
- Στην Ηλεκτρονική Διενέργεια Διαγωνισμών είτε για Προμήθειες είτε για Τεχνικά Έργα. Το Έργο περιλαμβάνει υπηρεσίες που αφορούν την ηλεκτρονική διενέργεια διαγωνισμών, δηλαδή την δημοσίευση του διαγωνισμού καθώς και μηχανισμούς αξιολόγησης. Οι διαδικασίες αυτές συμβάλλουν:
- Στην αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών επιλογής.
  - Στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας μια και περισσότεροι προμηθευτές – ενδιαφερόμενες εταιρίες θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν προσφορές, χωρίς να περιορίζονται από παράγοντες όπως η γεωγραφική απόσταση.
  - Στην μείωση του χρόνου που απαιτείται για την συγκέντρωση και αξιολόγηση προσφορών ενώ παράλληλα μειώνεται και ο ανθρωποχρόνος που δαπανά το προσωπικό για τις διαδικασίες συλλογής και αξιολόγησης προσφορών.
- Στην Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση Προμηθειών & Παρακολούθηση Έργων. Η ηλεκτρονική διαχείριση συμβάσεων και πληρωμών συμβάλλει στα παρακάτω:
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των συμβάσεων και πληρωμών.
  - Βελτίωση οργάνωσης των διαδικασιών του τμήματος διαχείρισης συμβάσεων.
  - Συντόμευση της διάρκειας διεκπεραίωσης πληρωμών.
  - Αύξηση του βαθμού εξυπηρέτησης των προμηθευτών - αναδόχων.
  - Προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών στους προμηθευτές - αναδόχους (ενημέρωση για την κατάσταση των πληρωμών τους μέσω διαδικτύου)

### **A1.5 Στόχοι και Έκταση του Έργου**

Παράλληλα, το έργο συμβάλλει στην επίτευξη βασικών στόχων της Ψηφιακής Σύγκλισης όπως:

- η εισαγωγή αποτελεσματικότερων διαδικασιών εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και πολιτών,
- η αποδοτικότερη λειτουργία του Δημόσιου τομέα
- η πλήρης ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των διαδικασιών

- η επαρκέστερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών & επιχειρήσεων
- η αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δ.Δ. σε πολίτες και επιχειρήσεις
- η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών
- η αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης
- η αύξηση παραγωγικότητας και βελτίωση του εργασιακού χώρου
- η βελτίωση της αναλογίας PCs/100 Διοικητικούς Υπαλλήλους
- η αύξηση της διαφάνειας
- η μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων

Πέρα από αυτά, το Έργο στοχεύει στην πλήρη ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των ως άνω διαδικασιών, φτάνοντας έως το στάδιο 4. Αναλυτικότερα:

- Παρέχεται ηλεκτρονικά όλη η απαιτούμενη πληροφόρηση για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Στάδιο 1)
  - Παρέχεται η μεταφόρτωση (download) των απαιτούμενων εγγράφων (Στάδιο 2)
  - Υποστηρίζεται η αποστολή των απαιτούμενων δικαιολογητικών – αιτήσεων (Στάδιο 3)
  - Υποστηρίζεται η ενημέρωση των συμμετεχόντων για την εξέλιξη των διαδικασιών (Στάδιο 4)
  - Παρέχεται προσωποποιημένη πληροφόρηση / στοχευμένη παροχή πληροφοριών & υπηρεσιών. (Στάδιο 4)
- Συνεπώς, οι υπηρεσίες λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (5/5), επομένως έχουν, σύμφωνα με το Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση, επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά.

### **A1.6 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου**

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου είναι:

1. Οργανωτικοί παράγοντες:
  - Ο σωστός σχεδιασμός των διαδικασιών έτσι ώστε οι ψηφιακές υπηρεσίες να πλαισιώνονται και να υποστηρίζονται σωστά από τις οργανωτικές δομές του Δήμου.
  - Η πλήρης και έμπρακτη υποστήριξη από την διοίκηση του Δήμου στο έργο και στον Ανάδοχο και η παροχή κάθε εύλογου μέσου για την διευκόλυνση των εργασιών του έργου, τόσο προς τον Ανάδοχο όσο και προς το προσωπικό του Δήμου που εμπλέκεται στην υλοποίηση του έργου.
2. Τεχνολογικοί παράγοντες
  - Η εξασφάλιση της πλήρους και απρόσκοπτη διαλειτουργικότητας των νέων υπηρεσιών και η αλληλεπίδραση τους με τα ήδη εγκατεστημένα back office



συστήματα καθώς και με την υπάρχουσα ηλεκτρονική πύλη. Ο φορέας θα τα εξασφαλίσει την υποστήριξη του Ανάδοχου και των αρμόδιων τμημάτων.

- Η απόλυτη κάλυψη των αναγκών λειτουργικότητας που αποτελεί το κύριο ζητούμενο από τον ανάδοχο. Η αποτυχία πλήρους εξυπηρέτησης των αναγκών με τρόπο εύληπτο και αποδοτικό ενδέχεται να οδηγήσει στην απόρριψη του πληροφοριακού συστήματος από τους χρήστες.
- Η σωστή και επαρκής εκπαίδευση, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά που θα συμβάλει στην μεγιστοποίηση της αποδοχής του έργου από τους χρήστες και στην αποδοτική του λειτουργία.
- Απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών και υψηλή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.
- Ύπαρξη διαρκούς και καλής ποιότητας τεχνικής υποστήριξης.

### 3. Διοικητικοί και κανονιστικοί παράγοντες:

- Η επιτυχής και συνεχής ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις νέες υπηρεσίες και η παρότρυνση και ενθάρρυνση για την χρήσης τους.
- Η απομάκρυνση όπου είναι δυνατό κάθε γραφειοκρατικού εμποδίου και η απλοποίηση των διαδικασιών με τη χρήση τους από τους υπαλλήλους του Δήμου.

## Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

### A1.7 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχει ο Δήμος με την ολοκλήρωση του παρόντος έργου περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

#### A3.1.1 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Ωφελούμενων – Περιστατικών

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών και περιλαμβάνει: την καρτέλα κάθε ωφελούμενου με αναλυτικά στοιχεία των ωφελούμενων όπως όνομα, στοιχεία επικοινωνίας, οικογενειακή κατάσταση, οικονομική κατάσταση, κατάσταση υγείας, συνδεδεμένα μέλη (γονείς, τέκνα κλπ), ασφάλεια, συνθήκες κατοικίας εκπαίδευση κλπ., το ιστορικό των περιστατικών, των αντίστοιχων ενεργειών και τα στοιχεία του εκάστοτε επιβλέποντα, η κατάσταση του κάθε περιστατικού κ.λ.π. Κάθε ωφελούμενος θα μπορεί να δει – μέσω της διασύνδεσης με την Πύλη - τα στοιχεία που τον αφορούν, και κάθε επιβλέπων θα μπορεί να δει και να ενημερώσει όλα τα περιστατικά που του έχουν ανατεθεί. Πιο αναλυτικά, προβλέπονται:

- Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας ωφελούμενου με πλήρη προσωπικά στοιχεία (προσβάσιμα μόνο από τους αρμόδιους της υπηρεσίας) την πρώτη φορά που κάνει χρήση της υπηρεσίας και δυνατότητα ενημέρωσης σε κάθε επόμενη χρήση – αν χρειαστεί
- Δημιουργία ηλεκτρονικής λίστας περιστατικών. Η λίστα περιστατικών θα καταρτιστεί με βάση τις τρέχουσες υπηρεσίες που προσφέρει η κοινωνική

υπηρεσία, και θα υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης από τους αρμόδιους ανάλογα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας

- Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας επιβλεπόντων. Η λίστα θα περιλαμβάνει την ειδικότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας των ατόμων που έχουν οριστεί να επιβλέπουν τα περιστατικά, καθώς και ποιους τύπους περιστατικών μπορεί να επιβλέπει ο καθένας. Η λίστα θα καταρτιστεί με βάση την τρέχουσα επάνδρωση της κοινωνικής υπηρεσίας, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον.
- Ηλεκτρονική σύνδεση ωφελούμενου με περιστατικό, με αυτόματη καταγραφή ημερομηνίας καταχώρησης και ημερομηνίας κάθε ενημέρωσης σχετικά με το περιστατικό
- Ηλεκτρονική ανάθεση περιστατικού / ωφελούμενου σε επιβλέποντα, για τον οποίο αντλούνται αυτόματα τα στοιχεία επικοινωνίας του από την ατομική του καρτέλα.
- Μέσα από τη Διασύνδεση με την Πύλη οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να αιτηθούν ηλεκτρονικά κάποιο ραντεβού ή παροχή της κοινωνικής υπηρεσίας, και να παρακολουθήσουν την εξέλιξη.

### **A3.1.2 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Απόρων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών και περιλαμβάνει: τη λίστα των απόρων που – πέραν των άλλων παροχών –δικαιούνται διατακτικές, τα κριτήρια που πληρούνται σε κάθε περίπτωση, το πλήθος των διατακτικών που δικαιούται κάθε άπορος και το πλήθος αυτών που έχει παραλάβει. Πιο συγκεκριμένα:

- Οι Άποροι είναι ειδική κατηγορία ωφελουμένων οι οποίοι με βάση συγκεκριμένα κριτήρια δικαιούνται ανάλογο αριθμό διατακτικών. Στην ηλεκτρονική καρτέλα Απόρου σημειώνονται τα κριτήρια που πληροί και αυτόματα υπολογίζεται ο αριθμός κουπονιών που δικαιούται.
- Περιλαμβάνεται ηλεκτρονική λίστα κριτηρίων Απόρου, όπου προσδιορίζεται το ύψος των κουπονιών που αντιστοιχεί για κάθε κριτήριο. Η λίστα θα καταρτιστεί με τις τρέχουσες συνθήκες, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον. Στη διασύνδεση με την Πύλη, θα κοινοποιούνται τα κριτήρια και τα αντίστοιχα δικαιολογητικά καθώς και το πλήθος κουπονιών που προβλέπονται ανά περίπτωση.

### **A3.1.3 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Δράσεων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών και περιλαμβάνει: όλες τις Δράσεις της κοινωνικής υπηρεσίας, καθώς και λίστα εθελοντών της κοινωνικής υπηρεσίας.

Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:

- Δημιουργία ηλεκτρονικής καρτέλας Δράσης, στην οποία

συμπεριλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες για την τρέχουσα δράση, όπως Τύπος Δράσης (π.χ. ενημέρωση, προληπτική ιατρική, αιμοδοσία, παροχή υπηρεσίας κ.λ.π.), τόπος & επανάληψη δράσης, ομάδα – στόχος της Δράσης, εμπλεκόμενοι φορείς, τρόπος χρηματοδότησης κ.λ.π.

- Ηλεκτρονική λίστα με τύπους Δράσης, η οποία θα καταρτιστεί με βάση τα ισχύοντα, αλλά θα μπορεί να τροποποιηθεί στο μέλλον
- Ηλεκτρονική Καρτέλα Εθελοντών, όπου θα συμπεριλαμβάνονται τα προσωπικά τους στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας, επίπεδο μόρφωσης, ειδικές δεξιότητες, δράσεις ενδιαφέροντος, κ.λ.π., ώστε να υπάρχει μία δεξαμενή εθελοντών που θα μπορούν να χρησιμοποιούνται ανά περίπτωση. Μέσα από τη διασύνδεση με την Πύλη, οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να συμπληρώνουν ηλεκτρονικά την αίτηση του Εθελοντή Κοινωνικής Υπηρεσίας.

#### **A3.1.4 Υπηρεσία επεξεργασίας αποτελεσμάτων των Δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών και περιλαμβάνει: τη δυνατότητα στατιστικής επεξεργασίας των περιστατικών και δράσεων της Κοινωνικής Υπηρεσίας και κοινοποίησης μέρους αυτών στο ευρύ κοινό μέσω και της διασύνδεσης με την Πύλη, χωρίς φυσικά να δίνονται τα προσωπικά δεδομένα των ωφελούμενων.

Πιο αναλυτικά:

- Θα παράγονται στατιστικές αναφορές βάση προκαθορισμένων – αποθηκευμένων προτύπων, για παράδειγμα συνολικές εξυπηρετήσεις της Υπηρεσίας ανά μήνα, εξυπηρετήσεις ανά κατηγορία περιστατικού, πλήθος απόρων που ωφελούνται, τύποι δράσεων κ.λ.π.
- Θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας απεριόριστου αριθμού προτύπων παραγωγής στατιστικών από τους αρμόδιους της υπηρεσίας.
- Μέσω της διασύνδεσης με την Πύλη, θα κοινοποιούνται επιλεγμένα στατιστικά στοιχεία της Υπηρεσίας.

#### **A3.1.5 Υπηρεσία εξεύρεσης εργασίας**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών και περιλαμβάνει:

Το Ηλεκτρονικό Γραφείο Ενημέρωσης για την Απασχόληση, ενημερώνει τους άνεργους & τις επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής του Δήμου για την προσφορά και ζήτηση θέσεων εργασίας διαφόρων ειδικοτήτων ενώ παράλληλα τα στοιχεία που συλλέγονται αξιοποιούνται από την κοινωνική υπηρεσία μέσα από την ανάπτυξη συμβουλευτικών δράσεων, που παρέχονται δωρεάν προς τους άνεργους, με στόχο την υποστήριξη και ενθάρρυνση τους για την εξεύρεση απασχόλησης.

Παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους άνεργους:

- Δωρεάν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω δημιουργίας ατομικού λογαριασμού
- Ενημέρωση για θέσεις απασχόλησης του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.
- Ενημέρωση για ευκαιρίες εκπαίδευσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης & προγραμμάτων δια βίου μάθησης.
- Παροχή προτύπων για σύνταξη βιογραφικού μέσω τυποποιημένων φορμών
- Παροχή θεμάτων για ανάπτυξη επαγγελματικών και προσωπικών δεξιοτήτων.
- Πλατφόρμα ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης απόκτησης δεξιοτήτων π.χ. χρήσης Η/Υ
- Ενημέρωση ανέργου για κάθε θεματική ενότητα που έχει επιλέξει μέσω e-mail & SMS

Παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους επιχειρήσεις:

- Δωρεάν πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω δημιουργίας λογαριασμού
- Δυνατότητα καταχώρησης αγγελίας προσφοράς εργασίας μέσω τυποποιημένων φορμών
- Γενικές κατευθύνσεις για τις διαδικασίες που διέπουν την αδειοδότηση μιας επιχείρησης.
- Ενημέρωση για ευκαιρίες εκπαίδευσης, κατάρτισης, επιμόρφωσης.
- Ενημέρωση για εγχώρια και ευρωπαϊκά χρηματοδοτικά προγράμματα ενίσχυσης υφισταμένων και υπό ίδρυση επιχειρήσεων
- Πλατφόρμα ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ για τη μείωση του κόστους λειτουργίας και αύξησης της παραγωγικότητας
- Ανάπτυξη συμβουλευτικών δράσεων & προβολή καλών πρακτικών στην επιχειρηματική δραστηριότητα
- Ενημέρωση επιχείρησης για κάθε θεματική ενότητα που έχει επιλεγεί μέσω e-mail & SMS

Σύστημα Διαχείρισης

- Διαχείριση λογαριασμών ανέργων / επιχειρήσεων
- Ενημέρωση του συστήματος για τις θέσεις απασχόλησης του δημοσίου τομέα
- Έλεγχος των καταχωρήσεων και ενημέρωση του συστήματος για τις θέσεις απασχόλησης του ιδιωτικού τομέα
- Αυτόματη αντιστοίχιση «προσφοράς-ζήτησης»
- Δυνατότητα ενημέρωσης ανέργων / επιχειρήσεων μέσω e-mail / SMS
- Δυνατότητα καταχώρησης στατικού & δυναμικού περιεχομένου
- Δυνατότητα σχεδίασης προτύπων
- Λειτουργία πλατφόρμας ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης & δυνατότητα δημιουργίας μαθημάτων

### **A3.1.6 Υπηρεσία Προσδιορισμού Αναγκών και Προγραμματισμού Προμηθειών**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την συγκέντρωση αναγκών από τα τμήματα

του Δήμου, την επεξεργασία τους, τον προγραμματισμό προμηθειών και τέλος την έκδοση της τελικής Αίτησης Αγοράς (Διακήρυξη). Αναλυτικότερα προβλέπονται:

- Δημιουργία ηλεκτρονικών αιτήσεων αναγκών (αγαθά, υπηρεσίες, έργα, μελέτες)
- Διαχείριση των ηλεκτρονικών αιτήσεων (ηλεκτρονική έγκριση, απόρριψη, κτλ.)
- Συλλογή και ομαδοποίηση των επιμέρους αιτήσεων σε διάφορα επίπεδα
- Δημιουργία Προγραμμάτων Προμηθειών διαφόρων επιπέδων
- Δημιουργία τευχών Διακήρυξης
- Κατάρτιση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων με δυνατότητα καταχώρησης οικονομικών στοιχείων για τα έργα (προϋπολογισμοί, πιστώσεις, χρηματικά υπόλοιπα, δαπάνες για τα έτη προγραμματισμού κλπ.)
- Τροποποιήσεις Επιχειρησιακών Προγραμμάτων
- Καταχώρηση και ανάκτηση στοιχείων εγκριτικών αποφάσεων

### **A3.1.7 Υπηρεσία Διενέργειας Διαγωνισμού**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την ηλεκτρονική διαδικασία υποστήριξης στην κατάθεση προσφορών και αξιολόγησης των προσφορών. Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται:

- Δημοσίευση Διακηρύξεων μέσω διασύνδεσης με την Ηλεκτρονική Πύλη.
- Λεπτομερής παρουσίαση λίστας συμμετεχόντων διαγωνισμού και υποστήριξης για την επιλογή εκείνων που ικανοποιούν τα κριτήρια συμμετοχής στο διαγωνισμό
- Υποστήριξη των διαγωνιζόμενων στην αποστολή διαφόρων εγγράφων σχετικά με τον διαγωνισμό
- Ηλεκτρονική καταγραφή Υποβολής Προσφορών
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση προμηθευτή για την πορεία του Διαγωνισμού
- Μηχανισμοί αξιολόγησης προσφορών

### **A3.1.8 Υπηρεσία Διεκπεραίωσης προμήθειας**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: τη διαχείριση και παρακολούθηση συμβάσεων και την διαχείριση και παρακολούθηση των πληρωμών. Πιο αναλυτικά, προσφέρονται:

- Διαχείριση Συμβάσεων
- Παρακολούθηση Πληρωμών (μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης)
- Ηλεκτρονική ενημέρωση προμηθευτή για την πορεία της Σύμβασης και των

πληρωμών.

### **A3.1.9 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Έργων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: τη διαδικασία δημιουργίας αρχείου φακέλων έργων, ώστε να:

- Υποστηρίζεται η παρακολούθηση του φυσικού & οικονομικού αντικειμένου τους
- Δημιουργούνται και ανατίθενται / διαβιβάζονται ηλεκτρονικά στις αρμόδιες υπηρεσίες τα σχετικά αρχεία

### **A3.1.10 Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Μητρώου Φάσεων Παρακολούθησης Έργων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την οργάνωση των φάσεων που θα τηρούνται κατά την παρακολούθηση των έργων καθώς και τα αντίστοιχα αρχεία και θα παρέχεται υποστήριξη ηλεκτρονικής επεξεργασίας και παρουσίασης των στοιχείων τους καθώς και επισύναψης αρχείων. Αναλυτικά:

- ο Θα υποστηρίζεται η δημιουργία φάσεων έργων
- ο Θα υποστηρίζεται η παρακολούθηση φυσικού και οικονομικού αντικειμένου κάθε φάσης (μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης)
- ο Θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας ή / και επισύναψης αρχείων για όλες τις φάσεις
- ο Θα υπάρχει δυνατότητα καταχώρησης και ανάκτησης στοιχείων του συνόλου του έργου ή οποιασδήποτε φάσης παρόντος έργου περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

### **A3.1.11 Υπηρεσία παρακολούθησης Χρηματοδοτήσεων και Κατανομών**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: τη δυνατότητα διαχείρισης χρηματοδοτήσεων έργων για κάθε πηγή χρηματοδότησης και έτος, και συγκεκριμένα θα παρέχονται οι επιμέρους δυνατότητες:

- Καταχώρησης των στοιχείων αιτήσεων χρηματοδότησης
- Καταχώρησης των στοιχείων έγκρισης των αιτήσεων χρηματοδότησης
- Κατανομής του ποσού χρηματοδότησης σε επιμέρους έργα ανάλογα με τις ανάγκες και βάσει των απαραίτητων ελέγχων με τα όρια πληρωμών των πηγών χρηματοδότησης
- Τήρησης αρχείου παλαιότερων κατανομών

### **A3.1.12 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής παρακολούθησης Λογαριασμών, Πληρωμών, Προϋπολογισμού Έργου, Αναμορφώσεων.**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: τη δυνατότητα αναλυτικής υποβολής των Λογαριασμών έργων, οι οποίοι στην συνέχεια μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης θα διεκπεραιώνονται μέχρι την τελική εξόφλησή τους. Αναλυτικότερα, θα υποστηρίζονται κατ' ελάχιστον οι παρακάτω διαδικασίες:

- Πληρωμές αναδόχων/προμηθευτών/υπηρεσιών και γενικότερα συναλλασσόμενων
- Διαδικασίες προκαταβολών
- Σύγκριση των πραγματικών εξόδων και έργων με αντίστοιχα προϋπολογιστικά στοιχεία και τήρηση ιστορικότητας
- Παρακολούθηση των πραγματικών στοιχείων για έργα που εκτείνονται σε περισσότερες από μια οικονομικές χρήσεις
- Τήρηση και παρακολούθηση των αναλήψεων και των επιμερισμένων πιστώσεων ανά έργο
- Παρακολούθηση των έργων που εμφανίζουν ανεξόφλητες απαιτήσεις πληρωμής
- Παρακολούθηση τιμολογίων, ενταλμάτων πληρωμών και παραστατικών που αφορούν την εκτέλεση μέρους ή όλου του έργου
- Τήρηση της οικονομικής κατάστασης (status) των έργων (π.χ. έργο υπό εξέλιξη, έργο ολοκληρωμένο, κλπ.)
- Προβολή των ταμειακών υπολοίπων με βάση τις κινήσεις των έργων και τα προϋπολογιστικά στοιχεία
- Παρακολούθηση τμηματικών πληρωμών των έργων με βάση τα στοιχεία της Σύμβασης και τους διαθέσιμους πόρους

### **A3.1.13 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής παρακολούθησης Εγγυητικών Επιστολών Έργου**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την παρακολούθηση των εγγυητικών επιστολών των Αναδόχων (συμμετοχής, καλής εκτέλεσης), όπου θα καταχωρούνται στοιχεία για το είδος της επιστολής, τον συμμετέχων, την τράπεζα, το ποσό, την κατάσταση και την ημερ/νία έκδοσης, την προβλεπόμενη ημερομηνία επιστροφής, ενώ θα υπάρχει και η δυνατότητα επισύναψης των σχετικών αρχείων.

**A3.1.14 Υπηρεσία Μητρώου Αναδόχων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την κατάρτιση δομημένου ηλεκτρονικού μητρώου Αναδόχων, όπου θα παρέχονται οι δυνατότητες:

- Εγγραφής / τροποποίησης στοιχείων αναδόχου στο μητρώο. Αυτό θα γίνεται μέσω της καταχώρησης εταιρικών στοιχείων και στοιχείων επικοινωνίας
- Ομαδοποίησης - αναζήτησης αναδόχων ανάλογα με τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που προσφέρουν
- Χρήσης ρόλων για τους χρήστες οι οποίοι υπάγονται σε ένα ανάδοχο, κατ'αντιστοιχία με τις αρμοδιότητές τους. Ανάλογα με το ρόλο που έχει κάθε χρήστης θα του παρέχονται και αντίστοιχες εξουσιοδοτήσεις
- Αξιολόγηση αναδόχων από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες, μέσω τρόπων και τύπων αξιολόγησης που θα μπορούν να καθορίσουν οι αρμόδιοι χρήστες

**A3.1.15 Υπηρεσία Αναφορών – Εκτυπώσεων**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: τη δυνατότητα διαμόρφωσης και παραγωγής αναφορών και εκτυπώσεων τόσο για το φυσικό αντικείμενο των έργων, όσο και για το οικονομικό αντικείμενο μέσω της διασύνδεσης με το υφιστάμενο σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης.

**A3.1.16 Υπηρεσία Ενημέρωσης μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης**

Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών και περιλαμβάνει: την ενημέρωση μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης για πλήθος στοιχείων σχετική με την εξέλιξη των Προμηθειών του Δήμου, όπως:

- Νέες προμήθειες,
- Αποτελέσματα υφιστάμενων διαγωνισμών
- Στάδια εξέλιξης υφιστάμενων προμηθειών
- Στατιστικά στοιχεία εξέλιξης έργων και Τεχνικού Προγράμματος Δήμου
- Στατιστικά στοιχεία εξέλιξης χρηματοδοτήσεων
- κ.ο.κ



### **A3.1.17 Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ροής Εργασιών**

Με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Ροής Εργασιών, θα καθορίζονται, θα ενημερώνονται και θα παρακολουθούνται ακολουθίες εργασιών οι οποίες συνθέτουν ένα τελικό αποτέλεσμα. Το Σύστημα θα επιτρέπει το δυναμικό καθορισμό προτύπων ροής εργασιών για τις διαφορετικές διεργασίες που εκτελούνται από τα τμήματα του Δήμου. Σε κάθε στάδιο της ροής εργασιών, ένας χρήστης ή μια ομάδα χρηστών είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση των εκκρεμοτήτων του σταδίου αυ-τού. Μόλις ολοκληρωθούν οι εκκρεμότητες ενός σταδίου της ροής, οι υπεύθυνοι του επόμενου σταδίου ενημερώνονται αυτόματα από το σύστημα και αποκτούν πρόσβαση στα κατάλληλα δεδομένα για να εκτελέσουν τις εκκρεμότητες του σταδίου τους. Η ακολουθία αυτή συνεχίζεται μέχρι την ολοκλήρωση της εργασίας. Πιο αναλυτικά, το Σύστημα Διαχείριση Ροής Εργασιών θα υποστηρίξει:

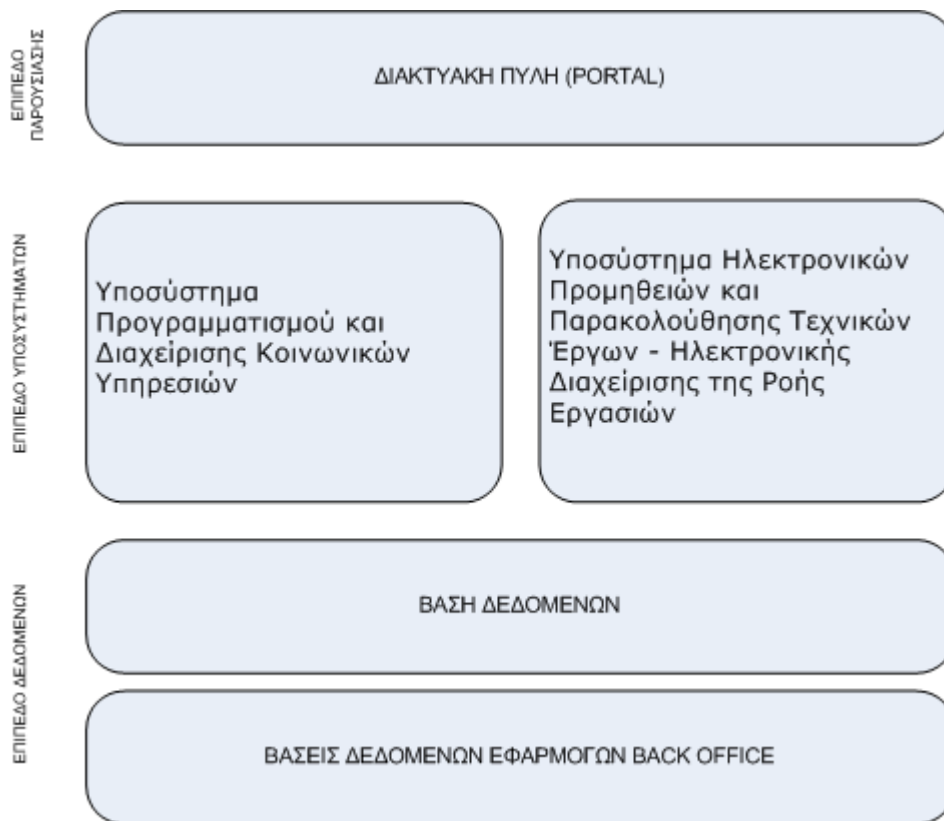
- Ηλεκτρονική Αποτύπωση Ροής Εργασιών, η οποία πηγάζει από ένα συστημιαίο περιβάλλον που βασίζεται στη δημιουργία βημάτων και τον καθορισμό των συνθηκών μετάβασης της διαδικασίας από βήμα σε βήμα. Έτσι προκύπτουν το Σχέδιο Ροών Εργασίας, η Βάση προκαθορισμένων προτύπων, η Εκτέλεση των Εργασιών και η Ολοκληρωμένη Παρακολούθηση της ροής.
- Σχεδιασμός και δημιουργία προτύπων ροής εργασιών.
- Δημιουργία και πλήρη παρακολούθηση ροής εργασιών.
- Παρακολούθηση εκκρεμών εργασιών με ανάλυση σταδίου που βρίσκονται και βαθμό ολοκλήρωσης.
- Παρακολούθηση Τήρησης ή παραβίασης προκαθορισμένων χρονικών περιορισμών.
- Παρακολούθηση όλων των σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων ανά εργασία.
- Αναφορές και στατιστικά διεκπεραίωσης εργασιών για την ενημέρωση χρηστών, διευθυντών, προϊσταμένων και αιρετών.
- Παρακολούθηση χρησίμων στατιστικών δεικτών (π.χ. το μέγεθος και ο ρυθμός διεκπεραίωσης υποθέσεων).
- Μηχανισμός σύνθετης αναζήτησης εργασιών και ηλεκτρονικών αρχείων.
- Δυνατότητα εξουσιοδοτημένης πρόσβασης από απομακρυσμένους χρήστες.
- Διαλειτουργικότητα με τις υπάρχουσες εφαρμογές και τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.

Εκτός από τα προφανή οφέλη που θα επιφέρει το συγκεκριμένο υποσύστημα στην καλύτερη οργάνωση και διεκπεραίωση των εργασιών, των Προμηθειών και των έργων στο Δήμο, καθώς και τον γενικό συντονισμό των εργασιών και την διαχείριση των εγγράφων, η υλοποίησή του θα ωφελήσει τις επιχειρήσεις-προμηθευτές που συναλλάσσονται με τον Δήμο, καθώς θα μπορούν μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης να βλέπουν την διοικητική εξέλιξη των έργων που τους

αφορούν (π.χ. πιστοποιήσεις, πληρωμές, εντάλματα, παραλαβές Φ.Α. κ.λ.π.) Έτσι, θα δοθεί επιπλέον κίνητρο στις επιχειρήσεις για την ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις καθημερινές τους διαδικασίες, που είναι και στόχος του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση. Παράλληλα, το υποσύστημα θα ωφελήσει τους Πολίτες και της Επιχειρήσεις αυξάνοντας την διαφάνεια και τον έλεγχο στην σωστή υλοποίηση των Δημοσίων Προμηθειών.

### A1.8 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Μια ενδεικτική αναμενόμενη λογική αρχιτεκτονική του συστήματος παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:



Στην αρχιτεκτονική αυτή διακρίνονται τα εξής επίπεδα:

#### 1. Επίπεδο Δεδομένων:

Το επίπεδο δεδομένων αφορά στο σύνολο των δεδομένων και των πηγών αυτών που αφορούν το υπό ανάπτυξη σύστημα. Το σύστημα της βάσης δεδομένων -το οποίο θα αποθηκεύει τα δεδομένα αυτά- θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ταχύτητα, συνοχή, σταθερότητα και ευκολία στην εγκατάσταση. Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του εξυπηρετητή βάσης δεδομένων είναι:

- Ανεξαρτησία από πλατφόρμα: Θα πρέπει να είναι διαθέσιμος για την

πλειοψηφία των λειτουργικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται σήμερα, συμπεριλαμβανομένων των πιο δημοφιλών από αυτά. Επιπλέον, πρέπει να είναι δυνατή η σύνδεσή του με το υπόλοιπο σύστημα χρησιμοποιώντας σχεδόν οποιαδήποτε γλώσσα προγραμματισμού.

- Αναζήτηση και χρήση ευρετηρίων σε πλήρες κείμενο (Full-text indexing and searching) για αποτελεσματική αναζήτηση λέξεων και φράσεων μέσα σε κείμενο.
- Υποστήριξη συνόλων χαρακτήρων με πλήρη υποστήριξη Unicode δεδομένων: Επίσης δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων σε διαφορετικές γλώσσες.
- Υποστήριξη Υποερωτημάτων παρέχοντας μεγαλύτερη ευελιξία για τη συγγραφή πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών ερωτημάτων προς τη βάση δεδομένων.
- Ταχύτητα, αξιοπιστία και ευκολία στη χρήση.
- Δυνατότητα χρήσης σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική ώστε να είναι δυνατή ενσωμάτωση σε Client/Server ή σε 3-tier αρχιτεκτονικές, όπου η βάση δεδομένων είναι ανεξάρτητη από την υπόλοιπη εφαρμογή.

## **2. Επίπεδο Υποσυστημάτων:**

Το επίπεδο αυτό αφορά το σύνολο των λειτουργικών υποσυστημάτων και των υπηρεσιών που θα διαχειρίζεται και θα παρέχονται από το σύστημα. Τα συγκεκριμένα υποσυστήματα αναλύονται σε επόμενη ενότητα.

## **3. Επίπεδο Παρουσίασης:**

Η πύλη του Δήμου θα παρέχει μια εξατομικευμένη και ασφαλή πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες και τα συστήματα του κέντρου.

Έτσι, όσον αφορά την παρουσίαση του περιεχομένου και των υπηρεσιών, η διαδικτυακή πύλη και οι σχετικές διεπαφές - μέσω της οποίας θα γίνεται η παρουσίαση του βασικού περιεχομένου του συστήματος και η αλληλεπίδραση με το χρήστη - θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένη ώστε να επιτρέπει στους χρήστες να αξιοποιήσουν το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος, διαφορετικά το σύστημα κινδυνεύει να μην είναι λειτουργικό.

Στα πλαίσια αυτά, η διαδικτυακή πύλη θα πρέπει να ακολουθεί τις εξής σχεδιαστικές αρχές:

- Γραφική διεπαφή χρήστη: Το περιβάλλον εργασίας του χρήστη θα είναι πλήρως γραφικό (GUI) χρησιμοποιώντας όλα τα γνωστά χαρακτηριστικά (ποντίκι, παράθυρα, μενού λειτουργιών, κουμπιά λειτουργιών, λίστες επιλογής κλπ).
- Διεπαφή βασισμένη σε τεχνολογίες Διαδικτύου: Όλες οι λειτουργίες θα πρέπει να προσφέρονται μέσω web interface, ενώ η διεπαφή θα πρέπει να αναπτυχθεί χρησιμοποιώντας τις τελευταίες δυνατότητες των τεχνολογιών διεπαφών, με βάση την τεχνολογία AJAX. Η πρόσβαση θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω περισσότερων του ενός από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari κλπ) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση εφαρμογών με εξαίρεση εφαρμογές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (plug ins). Θα πρέπει επίσης να υπάρχει πλήρης συμβατότητα με τα πρότυπα του WWW Consortium (W3C) όπως CSS, HTML 4.01, XHTML 1.0 κλπ.
- Διαφάνεια: Η διεπαφή χρήστη θα πρέπει να κρύβει από τους χρήστες τις τεχνικές λεπτομέρειες του πληροφοριακού συστήματος.
- Συνέπεια: Η διεπαφή χρήστη θα πρέπει να έχει ενιαία σχεδιαστική φιλοσοφία

ώστε να μην μπερδεύεται ο χρήστης. Αυτό αφορά τόσο τη χρήση κοινής χρωματικής παλέτας όσο και τη χρήση κοινών συμβολισμών για ομοειδείς και παρόμοιες λειτουργίες.

- Απόκριση: Ο χρόνος απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να είναι ο ελάχιστος δυνατός, ώστε ο χρήστης να μην αναγκάζεται να κοιτάζει την οθόνη του υπολογιστή περιμένοντας τα αποτελέσματα. Στην περίπτωση χρονοβόρων λειτουργιών, ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται με κατάλληλα οπτικά μέσα ότι βρίσκεται σε εξέλιξη επεξεργασία ώστε να μην νομίσει ότι το σύστημα δεν αποκρίνεται.
- Μοναδικό σημείο εισόδου: Η διαδικτυακή πύλη θα πρέπει να αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ανάλογα με τα δικαιώματα που έχουν οριστεί). Στην Κεντρική Σελίδα της Διαδικτυακής Πύλης θα υπάρχει ειδικός σύνδεσμος που θα προτρέπει το χρήστη να εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον οι πρόσβαση στις ανάλογες υπηρεσίες (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά.
- Φιλικότητα: Όταν σχεδιάζεται η διεπαφή χρήστη θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι απευθύνεται σε όλες τις κατηγορίες ατόμων, ακόμα και εκείνων που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Θα πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια το περιβάλλον εργασίας να είναι όσο το δυνατό πιο απλό στη χρήση και να προσομοιάζει στον μέγιστο βαθμό με desktop εφαρμογές, υποστηρίζοντας drag and drop λειτουργίες και ανανέωση περιεχομένου χωρίς επαναφόρτωση σελίδων.
- Πρόσβαση για ΑΜΕΑ: Είναι ιδιαίτερα σημαντικό η διαδικτυακή πύλη να είναι σχεδιασμένη με τρόπο που να επιτρέπει την πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ). Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με τις οδηγίες του προτύπου W3C/WAI Web Content Accessibility Guidelines 1.0 τουλάχιστον σε επίπεδο συμμόρφωσης Level A με δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης σε ανώτερα επίπεδα (AA, AAA).

### A1.9 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν τα πληροφοριακά συστήματα για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου Μαλεβιζίου σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

- Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή υποχρεωτική χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:
  - ο την ομαλή λειτουργία και συνεργασία μεταξύ του συνόλου του προς προμήθεια εφαρμογών του νέου πληροφοριακού συστήματος
  - ο την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
  - ο Οι εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας,

διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές ή / και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τεκμηριώνεται η δυνατότητα ολοκλήρωσης/ διασύνδεσης με εφαρμογές και δεδομένα που ενσωματώνουν την επιχειρησιακή λογική με σκοπό την κάλυψη ενδεχόμενων μελλοντικών αναγκών του επιχειρησιακού χαρακτήρα του Δήμου.
- Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών standards (XML, SOAP, UDDI κλπ.),
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, αλλά και στη συντήρησή του
- Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα ενιαίο web- based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τα στελέχη του Δήμου με στόχο τα εξής:
- Επίτευξη ομοιομορφίας στις διεπαφές χρηστών μεταξύ των διακριτών εφαρμογών των υποέργων
- Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές χρηστών με τις διαδικτυακές εφαρμογές των υποέργων
- Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, όπως αυτά θα παράγονται από την εναπόθεση δεδομένων από τους χρήστες και θα διατηρούνται σε βάθος χρόνου, είτε ως πρωτόλειο υλικό είτε κατόπιν επεξεργασίας. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλιστεί η αυξημένη διαθεσιμότητα και πρόσβαση των χρηστών στα διαθέσιμα δεδομένα.
- Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους
- Διασφάλιση της πληρότητας, ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας των δεδομένων των εφαρμογών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση με βασική αρχή την οικονομία πόρων αλλά και τη βέλτιστη απόδοση των συστημάτων που θα προσφερθούν.
- Όλες ανεξαιρέτως οι προσφερόμενες εφαρμογές θα πρέπει στο περιβάλλον εργασίας του χρήστη (τελικού και διαχειριστή) να απαιτούν μόνο έναν κοινό web browser, σε όλα τα λειτουργικά συστήματα που αυτοί υποστηρίζουν π.χ: ο Microsoft IE, Firefox, Google Chrome
- Όπου απαιτείται είσοδος χρήστη με κωδικούς θα πρέπει να γίνεται άπαξ για το σύνολο των νέων εφαρμογών και να μην χρειάζεται σε καμιά περίπτωση επανεισαγωγή του κωδικού (Single Sign On)..

## **A1.10 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)**

### **A1.10.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών»**

Το υποσύστημα θα αποτελεί ένα δομημένο ηλεκτρονικό μητρώο της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου, στο οποίο θα καταγράφονται όλα τα περιστατικά που αντιμετωπίζονται από την Υπηρεσία. Στο μητρώο αυτό θα καταχωρούνται τα στοιχεία των ωφελούμενων καθώς και το ιστορικό των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, με σκοπό την παρακολούθηση κάθε μεμονωμένου περιστατικού και την εξαγωγή αναφορών και στατιστικών στοιχείων, ανά ωφελούμενο, ανά κατηγορία παροχής, κ.λ.π. Επιπλέον, το υποσύστημα θα αποτελεί εργαλείο ελέγχου και παρακολούθησης των κοινωνικών παροχών του Δήμου.

Μέσω της διασύνδεσης του Υποσυστήματος με την Ηλεκτρονική Πύλη του Δήμου, οι ωφελούμενοι θα μπορούν **να αιτούνται ηλεκτρονικά** τις παροχές και τα ραντεβού από την Κοινωνική Υπηρεσία. Θα μπορούν επίσης **να παρακολουθούν την εξέλιξη** των υποβληθέντων αιτημάτων τους καθώς και τις νέες στοχευμένες δράσεις της Κοινωνικής Υπηρεσίας που τους αφορούν.

Το υποσύστημα θα παρέχει πλήθος στατιστικών στοιχείων, όπως η καρτέλα με το ιστορικό κάθε ωφελούμενου, καρτέλες με στοιχεία ωφελούμενων που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες (π.χ. άποροι, ΑμεΑ κ.λ.π.), ημερολόγιο περιστατικών ή ενεργειών, πλήθος εξυπηρετούμενων, περιστατικών ανά κατηγορία, είδος ενέργειας, επιβλέπων, ημερομηνία κ.λ.π. Η χρήση κι επεξεργασία των στατιστικών θα ωφελήσει την Υπηρεσία στον καλύτερο σχεδιασμό και προγραμματισμό των μελλοντικών Δράσεων της, καθιστώντας την πιο αποδοτική και βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, τα στατιστικά στοιχεία θα δημοσιοποιούνται στο ευρύ κοινό μέσω της Ηλεκτρονικής Πύλης, έτσι ώστε να υπάρχει διαφάνεια στην λειτουργία της Υπηρεσίας, ενώ ταυτόχρονα να προβάλλεται το κοινωνικό πρόσωπο του Δήμου.

### **A.3.4.2. Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Υποσύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων - Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών»**

Στόχος του υποσυστήματος είναι να δημιουργηθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που να καλύψουν όλο το φάσμα συναλλαγών του Δήμου για την προμήθεια αγαθών, υπηρεσιών και έργων από τρίτους. Το Υποσύστημα θα περιλαμβάνει ένα δομημένο περιβάλλον παρακολούθησης των διοικητικών, τεχνικών και οικονομικών διαδικασιών για την υλοποίηση των Προμηθειών και έργων του Δήμου. Στο πλαίσιο αυτό και εξαιτίας του γεγονότος ότι τα Τεχνικά Έργα που υλοποιεί ο Δήμος αποτελούν σύνθετες περιπτώσεις προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών, το υποσύστημα θα καλύπτει το σύνολο των διαδικασιών του κύκλου ζωής εθνικών και συγχρηματοδοτούμενων τεχνικών έργων, από το στάδιο του σχεδιασμού και της χρηματοδότησής τους, έως τα στάδια της υλοποίησης και ολοκλήρωσής τους. Πολλές από τις λειτουργίες του υποσυστήματος θα εκτελούνται σε συνεργασία με

άλλα υποσυστήματα, π.χ. το υφιστάμενο υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης του Δήμου. Όλες οι πληροφορίες που αφορούν την εξέλιξη των προμηθειών στο Δήμο θα δημοσιοποιούνται στο Internet μέσω της διασύνδεσης του Υποσυστήματος με την Ηλεκτρονική Πύλη.

Παράλληλα με την Ηλεκτρονική Διαχείριση Ροής Εργασιών, που περιλαμβάνει την διαχείριση της καθημερινής διακίνησης και παρακολούθησης τεράστιων όγκων πληροφορίας σε μορφή εγγράφων καθώς επίσης της ολοκλήρωσης των σχετικών με αυτά διαδικασιών. Οι πληροφορίες αυτές είναι ανάγκη να αρχειοθετούνται συστηματικά και με ασφάλεια και να διανέμονται στους εργαζόμενους εκείνους που πρέπει να διεκπεραιώσουν τις αντίστοιχες ενέργειες

Το υποσύστημα εξασφαλίζει την πρόσβαση σε δεδομένα που βρίσκονται εγκατεστημένα σε πολλά και διαφορετικά συστήματα και τεχνολογικές πλατφόρμες του οργανισμού. Επίσης ενσωματώνει διαδικασίες ελέγχου και αναβάθμισης της ποιότητας των δεδομένων καθώς και εργαλεία για την ενσωμάτωση δεδομένων. Όλα τα παραπάνω πρέπει να είναι προσβάσιμα από ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης πόρων ΤΠΕ (IT Administration).

Με το υποσύστημα αυτό επιτυγχάνεται η πρόσβαση σε πολλαπλές πηγές δεδομένων που τηρεί ο δήμος με στόχο την έκδοση αναφορών τα σχετικά θέματα προμηθειών – διαχείρισης τεχνικών έργων.

Εξασφαλίζεται δηλαδή η πρόσβαση σε διαφορετικές βάσεις δεδομένων, χωρίς να απαιτείται η γνώση της γλώσσας SQL (Structured Query Language) και ανεξαρτήτως της τεχνολογικής πλατφόρμας στην οποία έχει αναπτυχθεί η εκάστοτε βάση. Έτσι, η συνεχής και αξιόπιστη τροφοδότηση του συστήματος με δεδομένα που βρίσκονται σε όλες τις μονάδες του οργανισμού, όπως για παράδειγμα οι μελέτες τεχνικών έργων, οικονομική υπηρεσία ή ακόμα και άλλες βάσεις δεδομένων, τρίτων οργανισμών, επιτρέπουν την εύκολη και δυναμική δημιουργία ποικιλόμορφων αναφορών και αναλύσεων.

### **A1.11 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού**

Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται η προμήθεια:

- 2 Servers μετά των συνοδευόμενων λειτουργικών συστημάτων, βάσεων δεδομένων, αδειών χρήσεις και λοιπού λογισμικού
- 1 Servers εικονικής πρόσβασης μετά των συνοδευόμενων λειτουργικών συστημάτων, αδειών χρήσεις και λοιπού λογισμικού
- 1 Συσκευή Storage
- 1 UPS
- 2 Network Switch
- 1 Rack + KVM

### **A1.12 Διαλειτουργικότητα**

Το πληροφοριακό σύστημα που θα υλοποιηθεί θα πρέπει να παρέχει ένα ενιαίο και

ολοκληρωμένο σύνολο λειτουργιών. Παράλληλα, θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων και παροχής Υπηρεσιών προς Τρίτα Πληροφοριακά Συστήματα. Επίσης, ως ένα σημαντικό χαρακτηριστικό του συστήματος σημειώνεται το γεγονός ότι θα πρέπει να διαθέτει δυνατότητες για επεκτασιμότητα και ολοκλήρωσή του στο μέλλον και με άλλα υποσυστήματα, μέσα σε ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας.

- Οριζόντια Διαλειτουργικότητα, δηλαδή διαλειτουργικότητα της Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής των Εργασιών με τις Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση των Τεχνικών Έργων,
- Κάθετη Διαλειτουργικότητα, δηλαδή διαλειτουργικότητα όλων των υποσυστημάτων με τα υφιστάμενα συστήματα του Δήμου, δηλ. την υφιστάμενη Ηλεκτρονική Πύλη και τις backoffice Εφαρμογές,
- Εξωτερική Διαλειτουργικότητα, δηλαδή διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με εξωτερικά συστήματα τρίτων Φορέων, όπως το «Διαύγεια».

Οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας πρέπει να εναρμονίζονται ή οφείλουν να ακολουθούν τις απαιτήσεις του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (e-gif), τα οποία έχουν καταρτιστεί από το Υπουργείο Εσωτερικών & την Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

<b>(Υπο)συστήματα/Υπηρεσίες που οφείλουν να διαλειτουργούν</b>		<b>Πληροφορίες που ανταλλάσσονται</b>
Προγραμματισμός και Ηλεκτρονική Διαχείριση Κοινωνικών Υπηρεσιών	Ηλεκτρονική πύλη του Δήμου	Μητρώο Οφελούμενων Περιστατικών  Μητρώο Δράσεων
Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων	Ηλεκτρονική πύλη του Δήμου	Ηλεκτρονικό Μητρώο Έργων  Διενέργεια Διαγωνισμών  Ηλεκτρονική Παρακολούθηση Προμηθευτών – Λογαριασμών - Πληρωμών
Υπηρεσία Εύρεσης Εργασίας	Ηλεκτρονική πύλη του Δήμου	Αιτήσεις - Ανακοινώσεις Εύρεσης Εργασίας
Ηλεκτρονική Διαχείριση της Ροής των Εργασιών	Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων	Ενσωμάτωση στο Σύστημα Ροής Εργασιών
Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων	Οικονομική Διαχείριση (Εφαρμογή backoffice)	Παρακολούθηση Καρτελών Έργου – Προμηθευτή – Λογαριασμών



		Χρηματοδοτήσεις
Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων	Πρωτόκολλο (Εφαρμογή backoffice)	Αυτόματες Πρωτοκολλήσεις Εγγράφων
Ηλεκτρονική Διαχείριση της Ροής των Εργασιών	Πρωτόκολλο (Εφαρμογή backoffice)	Αυτόματες Πρωτοκολλήσεις Εγγράφων
Ηλεκτρονική Διαχείριση της Ροής των Εργασιών	Αποφάσεις Οικονομικής Επιτροπής - Αποφάσεις Δ.Σ. (Εφαρμογή backoffice)	Προβολή Αποφάσεων
Ηλεκτρονική Διαχείριση της Ροής των Εργασιών	Έσοδα (Εφαρμογή backoffice)	Προβολή Εργασιών
Ηλεκτρονική Διαχείριση της Ροής των Εργασιών	Εξοδα – Λογιστήριο – Ταμείο (Εφαρμογή backoffice)	Προβολή Εργασιών

*Πίνακας (υπο)συστημάτων ή/και λειτουργικών μονάδων που πρέπει να διαλειτουργούν*

### **A1.13 Πολυκαναλική προσέγγιση**

Το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι προσβάσιμες μέσω Διαδικτύου ενώ παράλληλα υποστηρίζεται η επικοινωνία μέσω sms με τους δημότες στην υπηρεσία εξεύρεσης εργασίας.

### **A1.14 Ανοιχτά δεδομένα**

Λόγω της φύσης των δεδομένων της εφαρμογής ίσως να υφίσταται θέμα προσωπικών ή άλλων ευαίσθητων δεδομένων, το οποίο θέτει σοβαρούς περιορισμούς σχετικά με τη διαθεσιμότητά τους προς τρίτους οργανισμούς ή σχετικές εφαρμογές.

Σε κάθε περίπτωση πάντως, ο σχεδιασμός της εφαρμογής, είναι τέτοιος και οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας οι κατάλληλες, ώστε τα δεδομένα να είναι διαθέσιμα σε ανοιχτά πρότυπα, έτσι ώστε εφόσον χρειαστεί να μπορούν πιστοποιημένοι δημόσιοι φορείς να αποκτήσουν άμεση πρόσβαση σε αυτά

Έτσι, η προτεινόμενη πράξη και τα υπό ανάπτυξη συστήματα προβλέπουν την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών για ανταλλαγή δεδομένων στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας (π.χ. αξιοποίηση XML).

### A1.15 Απαιτήσεις Ασφάλειας

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών, η οποία θα αξιολογηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου καθώς και για την προστασία των προς επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Ειδικότερα, θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας και της ακεραιότητας των πληροφοριών. Ο βαθμός της απαιτούμενης ασφάλειας κρίνεται από το σκοπό της επεξεργασίας / εφαρμογής, τη φύση των δεδομένων που θα αποτελέσουν αντικείμενο της επεξεργασίας, τους κινδύνους που εγκυμονεί η συγκεκριμένη επεξεργασία. Εάν υπάρχουν μέτρα ασφαλείας με μικτό χαρακτήρα (οργανωτικό -τεχνικά, διοικητικό -τεχνικά), τότε ο Ανάδοχος του έργου οφείλει να συνεργασθεί με τα αρμόδια στελέχη του Φορέα για την υλοποίηση του τεχνικού τους μέρους.

Η υλοποίηση των τεχνικών μέτρων θα πρέπει να γίνει με την ελάχιστη δυνατή παρεμπόδιση της λειτουργίας του Φορέα και θα πρέπει να επιφέρει τις ελάχιστες δυνατές τροποποιήσεις στις εφαρμογές και τα υποσυστήματα των πληροφοριακών συστημάτων που δεν εμπλέκονται στις λειτουργίες ασφάλειας. Επίσης, ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δοθεί στις ήδη υπάρχουσες προδιαγραφές ασφάλειας που προβλέπονται από τον Φορέα.

Σχετικά με την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα εξής στοιχεία:

- Διασφάλιση της εγκυρότητας των δεδομένων που περιέχονται σε αυτό.
- Διασφάλιση της μη αποποίησης εκτέλεσης εργασιών και επεξεργασίας δεδομένων που περιέχονται στο σύστημα (non-repudiation).
- Εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών αλλά και του περιορισμού της πρόσβασης στο σύστημα, σε επίπεδο χρήστη, σύμφωνα με τις ανάγκες του Δήμου (access control and authorization).
- Παροχή μηχανισμών εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη (authentication).
- Παροχή μηχανισμών καταγραφής της ταυτότητας του χρήστη και των ενεργειών του σε μη προσβάσιμο από τρίτους μέσο (auditing).

### A1.16 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Βασικό χαρακτηριστικό της λειτουργίας του συστήματος πρέπει να είναι η ευκολία και φιλικότητα χρήσης. Το περιβάλλον εργασίας πρέπει να είναι το οικείο περιβάλλον του διαδικτύου και των διαδικτυακών πυλών, η πρόσβαση στο σύστημα να είναι δυνατή μέσα από οποιονδήποτε web browser χωρίς εγκαταστάσεις στον χρήστη, όλες οι συνιστώσες διεπαφής με το χρήστη (UI components) ακολουθούν το κοινό θέμα εμφάνισης (theme) της εφαρμογής, ενώ υπάρχει ενιαία και συνεπής (consistent) διάταξη των στοιχείων κάθε επιμέρους εφαρμογής ώστε να μην αποπροσανατολίζεται ο χρήστης.

Για την αποθήκευση σε πραγματικό χρόνο, τους χειρισμούς ακόμα και σε μη τελική καταχώρηση φόρμας, να είναι δυνατή η αξιοποίηση Ajax φορμών, οι οποίες επιτρέπουν την αποστολή των δεδομένων της φόρμας προς το σύστημα χωρίς την ανάγκη πλήρους επαναφόρτωσης της σελίδας.

Θα πρέπει να παρέχονται μηχανισμοί καταχώρησης δεδομένων οι οποίοι να διαθέτουν ενδεικτικά τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- την ομαλή συνέχιση της καταχώρησης στοιχείων στο σύστημα από τον χρήστη, καθώς και την αποφυγή διπλών λανθασμένων εγγραφών.
- κατά την εισαγωγή των στοιχείων να γίνονται όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι διασταύρωσης ώστε να διασφαλίζεται η ορθότητα, η πληρότητα και η συνέπεια των στοιχείων
- να υπάρχουν προκαθορισμένες τιμές σε πεδία φορμών ώστε να διευκολύνεται ο χρήστης κατά την εισαγωγή δεδομένων
- η επεξεργασία (εισαγωγή, διαγραφή, μεταβολή) δεδομένων να γίνεται από μια κοινή διεπαφή χρήσης και για ομοιομορφία των οθονών αλλά και μεγαλύτερη αξιοπιστία και ευκολία στην εισαγωγή νέων πεδίων στις διαχειριζόμενες οντότητες
- οι εφαρμογές προσφέρουν έλεγχο εισαγωγής δεδομένων (αξιοπιστία) προς αποφυγή λαθών των χειριστών / χρηστών (validation)

### **A1.17 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας**

Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το ηλεκτρονικό περιεχόμενο της διαδικτυακής πλατφόρμας και των εφαρμογών του έργου η κατασκευή της διαδικτυακής πλατφόρμας και των διαδικτυακών υπηρεσιών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο τουλάχιστον «AA» (WCAG 2.0 level AA).

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις εφαρμογών που δεν εμπίπτουν στην κατηγορία διαδικτυακών υπηρεσιών, είναι απαραίτητη η αναλυτική τεκμηρίωση από τον Ανάδοχο στη φάση της μελέτης εφαρμογής της εξασφάλισης της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών προσβασιμότητας και ευχρηστίας εφαρμογών πληροφορικής.

Ο μηχανισμός πλοήγησης του στις ψηφιακές υπηρεσίες θα σχεδιαστεί και θα υλοποιηθεί με τρόπο που να βοηθά όλους τους χρήστες να περιηγηθούν στις σελίδες του χωρίς να μπερδεύονται. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις του σχεδιασμού των εφαρμογών είναι τέτοιες που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν οι παραπάνω απαιτήσεις, θα υλοποιηθεί μία έκδοση όλων των σελίδων η οποία θα είναι απόλυτα συμβατή με τις οδηγίες και θα δίνονται οι αντίστοιχοι σύνδεσμοι σε κάθε σελίδα (text only version).

### **A1.18 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου**

Η συνολική διάρκεια του έργου είναι 10,35 μήνες. Ακολουθεί συνοπτικό χρονοδιάγραμμα και περιγραφή των ελάχιστων διακριτών φάσεων υλοποίησης με στόχο την παράδοση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος, εντός των προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος. Ως ελάχιστη απαίτηση η Αναθέτουσα αρχή αναμένει να δημιουργηθούν τα ελάχιστα προδιαγραφόμενα παραδοτέα.

Στην περιγραφή των φάσεων υπάρχουν πίνακες με τα κατ' ελάχιστον ζητούμενα παραδοτέα και με τα αποδεκτά ανώτατα χρονικά περιθώρια παράδοσης τους στην Αναθέτουσα Αρχή. Οι συμμετέχοντες οφείλουν να συμμορφωθούν πλήρως με τις χρονικές απαιτήσεις και τα ζητούμενα παραδοτέα.

<b>A/A Φάσης</b>	<b>Τίτλος Φάσης</b>	<b>Χρονική διάρκεια (σε μήνες)</b>	<b>Μήνας Έναρξης</b>	<b>Μήνας Λήξης</b>
1	Μελέτη Εφαρμογής	1	M1	M1
2	Ανάπτυξη, εγκατάσταση και παραμετροποίηση υποσυστημάτων και εξοπλισμού.	6	M2	M7
3	Πιλοτική Λειτουργία	2	M8	M9
4	Παραγωγική Λειτουργία	1,35	M10	M11

**A/A Φάσης 1**

<b>Μήνας Έναρξης</b>	<b>1</b>	<b>Μήνας Λήξης</b>	<b>1</b>
Τίτλος Φάσης	Μελέτη Εφαρμογής		
Στόχοι Φάσης:	Ανάλυση των απαιτήσεων του έργου		
Περιγραφή Φάσης	<p>Η Μελέτη Εφαρμογής θα παραδοθεί σε χρονικό διάστημα <b>ενός (1) μήνα</b> από την υπογραφή της σύμβασης του έργου. Η Μελέτη Εφαρμογής θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου &amp; Αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα</li> <li>• Ανάλυση Απαιτήσεων υποσυστημάτων και διεπαφών διαλειτουργικότητας</li> <li>• Μελέτη Ασφαλείας</li> <li>• Σχέδιο Δράσεων Προβολής</li> </ul> <p>Η ολοκλήρωση της Φάσης αυτή σηματοδοτείται από την παραλαβή του παρακάτω παραδοτέου.</p>		
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.1 Μελέτη Εφαρμογής</li> </ul>		

**A/A Φάσης 2**

<b>Μήνας Έναρξης</b>	<b>2</b>	<b>Μήνας Λήξης</b>	<b>7</b>
Τίτλος Φάσης	Ανάπτυξη, εγκατάσταση και παραμετροποίηση υποσυστημάτων και εξοπλισμού		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Υλοποίηση έργου</li> </ul>			
Περιγραφή Φάσης :			
<p>Οι ενέργειες της Φάσης θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα έξι <b>(6) μηνών</b> από την ολοκλήρωση της Φάσης 1 και την αποδοχή της Μελέτης Εφαρμογής του έργου.</p> <p>Η Φάση αυτή περιλαμβάνει:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία όλων των Υποσυστημάτων βάσει της Μελέτης Εφαρμογής</li> <li>Ανάπτυξη των διεπαφών διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων με τρίτα συστήματα.</li> <li>Προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος.</li> <li>Δημιουργία προφίλ όλων των χρηστών, με εξειδικευμένα menus, δικαιώματα πρόσβασης.</li> <li>Ανάπτυξη της μεθοδολογίας ελέγχου και των σεναρίων ελέγχου των υποσυστημάτων.</li> <li>Εγχειρίδια χρήσης υποσυστημάτων.</li> </ol> <p>Η ολοκλήρωση της Φάσης σηματοδοτείται με την επιτυχή ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία των νέων υποσυστημάτων καθώς και της παραλαβής των παρακάτω παραδοτέων.</p>			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Π.2 Εξοπλισμός και λογισμικό συστήματος</li> <li>Π.3 Υποσύστημα Προγραμματισμός και Διαχείριση Κοινωνικών Υπηρεσιών</li> <li>Π.4 Υποσύστημα Ηλεκτρονικές Προμήθειες και Παρακολούθηση Τεχνικών Έργων – Διαχείριση Ροής Εργασιών</li> <li>Π.5 Μεθοδολογία ελέγχου και σεναρία ελέγχων</li> <li>Π.6 Εγχειρίδια χρήσης των Υποσυστημάτων</li> </ul>			

**A/A Φάσης 3**

<b>Μήνας Έναρξης</b>	<b>8</b>	<b>Μήνας Λήξης</b>	<b>9</b>
Τίτλος Φάσης	Πιλοτική Λειτουργία		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Πιλοτική Λειτουργία Υπηρεσιών</li> </ul>			
Περιγραφή Φάσης:			
Οι ενέργειες της Φάσης θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα			

**δύο (2) μηνών** από την ολοκλήρωση της Φάσης 2.

Η Φάση αυτή περιλαμβάνει:

1. Εκπαίδευση των χρηστών και υποστήριξη στην σωστή χρήση των νέων υποσυστημάτων
2. Επίλυση-αντιμετώπιση προβλημάτων και διόρθωση λαθών
3. Δημιουργία υλικού δράσεων προβολής.
4. Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης.

Η ολοκλήρωση της Φάσης σηματοδοτείται με την επιτυχή ολοκλήρωση της υποστήριξης και εκπαίδευσης και την παραλαβή των παρακάτω παραδοτέων

Παραδοτέα:

- Π.7 Επικαιροποιημένη έκδοση υποσυστημάτων και εγχειριδίων τεκμηρίωσης
- Π.8 Αναφορά πεπραγμένων υποστήριξης Πιλοτικής Λειτουργίας
- Π.9 Υλικό Δράσεων Προβολής

#### A/A Φάσης 4

<b>Μήνας Έναρξης</b>	<b>10</b>	<b>Μήνας Λήξης</b>	<b>11</b>
Τίτλος Φάσης	Παραγωγική Λειτουργία		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραγωγική Λειτουργία Υπηρεσιών</li> </ul>			
Περιγραφή Φάσης:			
<p><b>Περιγραφή Υλοποίησης</b></p> <p>Οι ενέργειες της Φάσης θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα <b>1,35 μηνών</b> από την ολοκλήρωση της Φάσης 3.</p> <p>Κατά την διάρκεια της Φάσης, τα νέα υποσυστήματα θα λειτουργήσουν παραγωγικά κάτω από πραγματικές συνθήκες για το σύνολο των χρηστών, ενώ θα υπάρχει συνεχή υποστήριξη στην σωστή χρήση των νέων υποσυστημάτων. Παράλληλα θα υλοποιηθούν οι Δράσεις Προβολής όπως αυτές προβλέπονται στην Μελέτη Εφαρμογής του έργου.</p> <p>Η ολοκλήρωση της Φάσης σηματοδοτείται με την επιτυχή ολοκλήρωση της υποστήριξης, της ολοκλήρωσης των δράσεων προβολής και της παραλαβής των παρακάτω παραδοτέων.</p> <p>Με τη λήξη της Φάσης πραγματοποιείται η <b>Οριστική παραλαβή</b> του έργου.</p>			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.10 Αναφορά πεπραγμένων υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας</li> </ul>			

#### Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

##### A1.19 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση θα αφορά τους διοικητικούς, οικονομικούς, τεχνικούς και πληροφορικούς υπαλλήλους του Δήμου και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες εκπαιδευτικές ενότητες:

- Αντικείμενο και διαδικασίες συστήματος
- Διαχείριση και χρήση του παρεχόμενου λογισμικού και υλικού
- Δημιουργία και διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποσυστήματος Προγραμματισμού και Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών
- Δημιουργία και διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποσυστήματος Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης της Ροής Εργασιών
- Διαχείριση της πύλης
- Δημιουργία on line οδηγού χρήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Διαχείριση ρόλων, χρηστών και ασφάλειας του Συστήματος.

Ο Ανάδοχος στην τεχνική προσφορά του υποχρεούται να περιγράψει αναλυτικά την μεθοδολογία της εκπαίδευσης, τον τρόπο δηλαδή που θα προετοιμάσει, διεξάγει και αξιολογήσει την εκπαίδευση στα πιο πάνω αντικείμενα.

Στην τεχνική προσφορά ο Ανάδοχος πρέπει επίσης να περιγράψει το προτεινόμενο πρόγραμμα εκπαίδευσης, το εκπαιδευτικό υλικό που θα παρέχει και τον τρόπο που θα διενεργήσει, τεκμηριώσει και αξιολογήσει την εκπαίδευση. Το κόστος όλων των σχετικών υπηρεσιών θα αποτυπώνεται στην οικονομική προσφορά του Αναδόχου.

#### **A1.20 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας**

Μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης του συστήματος, ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να θέσει το σύστημα σε Πιλοτική Λειτουργία (ΠΠΛ) κάτω από πραγματικές συνθήκες για χρονικό διάστημα 1,35 μηνών, εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα. Κατά την περίοδο αυτή ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Δήμου και θα έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Υποστήριξη χρηστών με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.)
- Υποστήριξη μέσω help- desk
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.
- Ειδικότερα, στη διάρκεια της φάσης αυτή θα ελεγχθούν διεξοδικά:
- Οι ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος,
- Η ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων,
- Οι ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning).
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας, εμφανισθούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το Σύστημα, μετά το πέρας της περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας, να είναι έτοιμο για παραγωγική εκμετάλλευση (deployment).

Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της ΠΠΛ συστήματος, έχει την πλήρη και

αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας του συστήματος.

Στην ΠΠΛ ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης
- Συντήρηση υλικοτεχνικής υποδομής
- Συντήρηση λογισμικού και εφαρμογών
- Παροχή υπηρεσιών επιστημονικής και τεχνικής υποστήριξης της ΑΑ
- Υπηρεσίες απομακρυσμένης παρακολούθησης (monitoring) και διαχείρισης συστήματος (εξοπλισμός, έτοιμο λογισμικό, εφαρμογές) με χρήση κατάλληλων λογισμικών εργαλείων.

### **A1.21 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»**

Ως Περίοδος Εγγύησης (ΠΕ) ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Καλής Λειτουργίας, με έναρξη την Οριστική Παραλαβή του Έργου. Ο Ανάδοχος θα προσφέρει εγγύηση καλής λειτουργίας χωρίς κόστος για τουλάχιστο δώδεκα (12) μήνες από την οριστική παραλαβή του έργου.

Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στη διάρκεια της ΠΕ:

- Συντήρηση λογισμικού και εφαρμογών
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την ΑΑ, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος - που προσδιορίζεται στην Σύμβαση του Αναδόχου - από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου θα επιβάλλονται οι ανάλογες ρήτρες όπως προβλέπονται στη Σύμβαση του Αναδόχου
- Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της ΑΑ.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λ.π., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
- Ανανέωση Αδειών Χρήσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού.
- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης & On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (τηλεφωνική επικοινωνία), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.

### **A1.22 Υπηρεσίες Συντήρησης**

Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει τις υπηρεσίες που θα παρέχει μετά την λήξη



του έργου και της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας. Οι υπηρεσίες της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας της προηγούμενης παραγράφου είναι οι ελάχιστες ζητούμενες από τον Ανάδοχο και για την περίοδο της περιόδου συντήρησης. Το ελάχιστο ζητούμενο χρονικό διάστημα υπηρεσιών συντήρησης είναι τα 3 έτη για όλες τις υπηρεσίες και τα υποσυστήματα του έργου.

## Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

### A1.23 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική του Προσφορά ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο του έργου όσο και το απαιτούμενο χρονοδιάγραμμα παροχής υπηρεσιών & παράδοσης προϊόντων.

Η μεθοδολογία που προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές, μεθόδους και πρότυπα, τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση & παρακολούθηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τη στρατηγική που προτίθεται να χρησιμοποιήσει στο έργο, την προσέγγιση που θα ακολουθήσει σε όλα τα στάδια του έργου (π.χ. τεχνικές, εργαλεία, συνεργασίες, κλπ.), τις διαδικασίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, τον τρόπο συνεργασίας με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής, τις ενδεχόμενες επαφές και συνεργασίες που πρόκειται να κάνει με άλλους εξωτερικούς φορείς, τον τρόπο πρόσβασης σε σχετικές με το έργο σύγχρονες τεχνολογικές πηγές πληροφοριών και έργων, κλπ.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην πειστικότητα της μεθοδολογίας σε σχέση με τις δυνατότητες και την ικανότητα του Αναδόχου να εκτελέσει επιτυχώς το έργο στον προτεινόμενο απ' αυτόν χρόνο. Η περιγραφή της προτεινόμενης μεθοδολογίας θα ακολουθήσει το παρακάτω πλαίσιο:

- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των απαιτήσεων του έργου, όπως αναλυτικά προδιαγράφονται στην παρούσα προκήρυξη, και ο προσφέρων υποχρεωτικά να τοποθετηθεί στο σύνολο αυτών.
- Προτεινόμενη μεθοδολογία και σχετικές διαδικασίες αυτής για την υλοποίηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει επαρκώς την προτεινόμενη μεθοδολογία σε ότι αφορά τις διαδικασίες εκπόνησης μελετών, ανάλυσης απαιτήσεων, σχεδιασμού και ανάπτυξης εφαρμογών, παροχής υπηρεσιών, κλπ, και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη των διαδικασιών αυτών.
- Κατάλληλη περιγραφή και ανάλυση κάθε φάσης του έργου σε επιμέρους δραστηριότητες, όπως αυτές αναφέρονται στις προδιαγραφές του έργου.
- Προσδιορισμός και αναλυτική περιγραφή των παραδοτέων του έργου όπως αυτά προκύπτουν από τις απαιτήσεις των προδιαγραφών του διαγωνισμού και την προτεινόμενη μεθοδολογική προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου.
- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου όπου θα απεικονίζονται οι

φάσεις υλοποίησης, οι δραστηριότητες, τα κυριότερα ορόσημα και τα παραδοτέα του έργου

#### **A1.24 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην Τεχνική Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για τη δομή, τη σύνθεση και την οργάνωση της ομάδας έργου, για το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση του έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησης όλων των μελών της ομάδας έργου στο έργο.

Ειδικότερα ο ανάδοχος πρέπει να παρουσιάσει στη τεχνική προσφορά του τα ακόλουθα στοιχεία:

- Την οργάνωση της ομάδας έργου με προσδιορισμό των ρόλων και αρμοδιοτήτων των υποομάδων εργασίας, τον τρόπο λειτουργίας και συνεργασίας των μελών
- το επίπεδο εμπειρίας του κάθε στελέχους της ομάδας έργου,
- το συνολικό χρόνο απασχόλησης του κάθε μέλους της Ομάδας Έργου σε Ανθρωπομήνες (Α/Μ).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει ομάδα για το έργο, η οποία θα αποτελείται κατ' ελάχιστον από :

- Τον Υπεύθυνο Έργου (ΥΕ), ο οποίος θα ηγηθεί της ομάδας έργου και θα έχει τη συνολική ευθύνη επικοινωνίας με το Φορέα Υλοποίησης, συντονισμού των εργασιών και διευθέτησης των ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.
- Τον Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου (ΑΥΕ), ο οποίος θα έχει αρμοδιότητες αντίστοιχες με του Υπεύθυνου Ομάδας Έργου υποστηρίζοντας και/ή αναπληρώνοντας τον. Επιπλέον θα είναι υπεύθυνος για την ομαλή και επιτυχή ενσωμάτωση του συστήματος στην επιχειρησιακή λειτουργία του Δήμου και θα αποτελεί το πρόσωπο άμεσης επικοινωνίας με την ΑΑ για την παροχή διευκρινήσεων, πληροφοριών και παρατηρήσεων.
- Τον Υπεύθυνο Ανάπτυξης του Συστήματος (ΥΑΣ), με αρμοδιότητες την ευθύνη για τη τεχνική αρτιότητα του έργου και τη πλήρωση των προδιαγραφών της διακήρυξης.
- Τα μέλη της ομάδας του Έργου, τα οποία θα αναλάβουν την υλοποίηση των επιμέρους εργασιών και την παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει στη τεχνική του προσφορά, συμπληρωμένο τον ακόλουθο πίνακα απασχόλησης:

α/α	Εταιρία	Όνομ/μο Μέλους Ομάδας έργου	Ρόλος & Αρμοδιότητες	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό Συμμετοχής

\*ως Ποσοστό Συμμετοχής του Μέλους ορίζεται το ηλικίο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών

Επίσης θα πρέπει να συμπεριλάβει στη τεχνική του προσφορά τα βιογραφικά σημειώματα της προτεινόμενης ομάδας έργου.

#### **A5.2.1 Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου**

##### **(i) Τυπικά προσόντα**

Τα στελέχη του Αναδόχου που θα αναλάβουν τους ρόλους του Υπεύθυνου του Έργου & Αναπληρωτή Υπεύθυνου του Έργου θα πρέπει να διαθέτουν αποδεδειγμένα, τουλάχιστον, τα ακόλουθα προσόντα και εμπειρία:

1. Δεκαετή (10), τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και οκταετή (8), τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση έργων πληροφορικής με συναφές αντικείμενο σπουδών.
2. Συμμετοχή ως Υπεύθυνοι Έργων σε τρία (3) τουλάχιστον παραπλήσια έργα πληροφορικής που αφορούν ανάπτυξη εφαρμογών και δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

##### **(ii) Αποτελεσματικότητα - Διαθεσιμότητα Υπευθύνου Έργου & του Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου**

Στην τεχνική προσφορά θα αναφέρονται τα ακόλουθα:

- ο ρόλος τους στο προτεινόμενο από τον ανάδοχο σχήμα Διοίκησης,
- το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και τους ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν στο Έργο

#### **A5.2.2 Υπεύθυνος Ανάπτυξης του Συστήματος & Μέλη της Ομάδας Έργου**

##### **(i) Τυπικά Προσόντα Υπεύθυνου Ανάπτυξης του Συστήματος**

Ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης του συστήματος θα πρέπει να διαθέτει πενταετή (5), τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και τριετή (3), τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων ή/και διαδικτυακών εφαρμογών.

##### **(ii) Τυπικά Προσόντα των μελών της ομάδας του έργου**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει ομάδα Έργου, τα μέλη της οποίας να διαθέτουν εξειδικευμένη γνώση και ικανότητες για την εκτέλεση έργων/υπηρεσιών στα ακόλουθα αντικείμενα:

1. Στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών πληροφορικής και εκπόνησης μελετών έργων πληροφορικής.
2. Στην σχεδίαση και ανάπτυξη Διαδικτυακών Πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την πληροφόρηση/ενημέρωση πολιτών και την ηλεκτρονική διαθεσιμότητα υπηρεσιών προς πολίτες και / ή επιχειρήσεις.
3. Στην σχεδίαση, ανάπτυξη και ολοκλήρωση Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην τεχνική του προσφορά τα στελέχη της Ομάδας Έργου.

Συγκεκριμένα για τα Μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει να:

- να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα
- να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν στο έργο.

### **A1.25 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην τεχνική του προσφορά λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Πληροφοριακού Συστήματος, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.
- Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο. Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην ΕΠΠΕ.

### **A1.26 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων**

Ο ανάδοχος στην τεχνική προσφορά θα πρέπει να παρουσιάσει ένα πλήρες και λειτουργικό Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων που να περιλαμβάνει:

- Την μεθοδολογία, τα εργαλεία και τις πηγές των δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση κινδύνων στο έργο.
- Τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του κάθε εμπλεκόμενου στο έργο αναφορικά με την διαχείριση των κινδύνων.
- Τις χρονικές φάσεις ή σημεία ελέγχου στο έργο που θα γίνεται ή θα επικαιροποιείται η ανάλυση κινδύνων.
- Την κατηγοριοποίηση των κινδύνων, και τους τρόπους ποιοτικής ή ποσοτικής ανάλυσης και εκτίμησης του κάθε κινδύνου.
- Τον τρόπο επικοινωνίας των κινδύνων με τους εμπλεκόμενους στο Έργο και τέλος,

- τους προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισης κάθε κινδύνου ανάλογα με την κατηγορία, την πιθανότητα εμφάνισης και τις επιπτώσεις στην υλοποίηση του Έργου.

### **A1.27 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου**

Για να διαπιστωθεί ότι το έργο ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των προδιαγραφών και εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους δημιουργήθηκε, ο ανάδοχος υποχρεούται να προχωρήσει στη διενέργεια ελέγχων για την ορθή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Για την επίτευξη αυτής της υποχρέωσης, ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργαστεί με την ΕΠΠΕ και να εφαρμόσει μεθοδολογία ελέγχου συστημάτων πληροφορικής, σε επίπεδο ολοκληρωμένων συστημάτων και να τεκμηριώσει τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος δεν θα διαφέρει από αυτή που παρουσίασε στην τεχνική προσφορά του, και πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- τον προγραμματισμό του ελέγχου
- την διεκπεραίωση του ελέγχου
- την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων του ελέγχου

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση. Σχετικά με το σύνολο των ενδιάμεσων παραδοτέων, όπως αυτά θα περιγραφούν στην σχετική σύμβαση η ΕΠΠΕ οφείλει να διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του κάθε ενδιάμεσου παραδοτέου - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και κατά συνέπεια επηρεάζεται, αναλόγως της ταχύτητας παραλαβής της κάθε Φάσης, ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του Έργου.

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση. Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στον Δήμο Μαλεβιζίου δώδεκα (12) ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης του Δήμου Μαλεβιζίου, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.