



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

ΑΞΟΝΑΣ 2 : Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής
ΜΕΤΡΟ 2.2: Ηλεκτρονική Κυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη

ΑΡ. ΠΡΩΤ:

ΥΠΟΕΡΓΟ 2

«ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ CRM (Citizen Relationship Management) ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΤΟΥ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»

ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

«Ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις»

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Α' ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....	5
A.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
A.2 ΟΡΙΣΜΟΙ	6
A.3 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	8
A.3.1 ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ	8
A.3.2 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ- ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	9
A.3.3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	10
A.4 ΑΙΤΗΣΗ - ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ	11
A.4.1 ΧΡΟΝΟΣ – ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	11
A.4.2 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ	11
A.5 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	12
A.5.1 ΔΙΚΑΙΟΥΜΕΝΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	12
A.5.2 ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	13
A.6 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	13
A.6.1 ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	13
A.6.2 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	14
A.7 ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	16
A.8 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	17
A.9 ΜΕΡΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	17
A.10 ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	17
A.11 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΥΠΟΦΑΚΕΛΩΝ	18
A.11.1 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	18
A.11.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	20
A.12 ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	20
A.13 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	21
A.14 ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ	21
A.15 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	22
A.15.1 ΤΕΧΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	22
A.15.2 ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	22
A.16 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	23
A.16.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΑΤΑΙΩΣΗΣ	23
A.16.2 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	23
A.17 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ.....	24
A.18 ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	24
A.19 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ.....	24
A.19.1 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	24
A.19.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	25
A.19.3 ΜΕΤΑΘΕΣΗ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	25
A.20 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ.....	25
A.21 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	26
A.22 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	26
A.23 ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ.....	26
A.24 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	27
A.25 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ.....	27
A.26 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	28
A.27 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	28

A.28	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ	29
A.29	ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	29
A.30	ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ.....	30
A.31	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ.....	30
Β' ΜΕΡΟΣ : ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		31
B.1	ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	31
B.1.1	ΓΕΝΙΚΑ	31
B.1.2	ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ.....	32
B.1.3	ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	32
B.1.4	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	33
B.2	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	35
B.3	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΟ ΕΡΓΟ	37
B.3.1.	ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	37
	ΦΑΣΗ Α: ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	38
	ΦΑΣΗ Β: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	38
	ΦΑΣΗ Γ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	39
	ΦΑΣΗ Δ: ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	40
	ΦΑΣΗ Ε: ΔΡΑΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	41
B.4	ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	42
B.4.1.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	42
B.4.2.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	43
B.4.2.1.	ΓΕΝΙΚΑ	43
B.4.2.2.	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	43
B.4.2.3.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	44
B.4.3.	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	46
B.4.4.	ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ.....	47
B.5	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΥΛΗΣ	48
B.5.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	50
B.5.1.1	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ.....	51
B.5.1.2	ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ.....	54
B.5.2	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	55
B.5.2.1.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ.....	55
B.5.2.2.	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	59
B.5.2.3.	ΟΜΑΔΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	60
B.5.2.4.	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	61
Γ' ΜΕΡΟΣ : ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		63
Γ.1	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	63
Γ.2	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2 ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»	64
Γ.3	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	66
Γ.4	ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	67
	ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	67
Γ.5	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΖΟΜΕΝΟΥ	69
Γ.6	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	69
Γ.6.1.	ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	69
Γ.6.2.	ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	71
(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)		71
Δ' ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....		72
Δ.1.	ΔΙΑΘΕΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	72
Δ.1.1.	ΔΙΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2.....	72
Δ.1.2.	ΔΙΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3.....	72
Δ.2.	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	74
Δ.2.1	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΑΣΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ.....	74
Δ.2.2	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	75
Δ.2.3	ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ, FAX, Ε-ΑΙΤΗΜΑ, ΕΓΓΡΑΦΟ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ (Υπηρεσία Επιπέδου 3).....	76
Δ.2.4	ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (WORKFLOW) (Υπηρεσία Επιπέδου 3)	76
Δ.2.5	ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΦΟΡΜΩΝ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ, ΟΠΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΔΕΙΩΝ	77

Δ.2.6	ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΔΩΡΕΑΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΣΩ V.O.I.P (Υπηρεσία Επιπέδου 3)	78
Δ.2.7	ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΜΟΥΣΕΙΑ, ΑΘΛΗΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ	78
Δ.2.8	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ ΔΗΜΟΤΗ	78
Δ.2.9	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΟΡΜΩΝ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	79
Δ.2.10	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	79
Δ.2.11	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ	82
Δ.2.12	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	83
Δ.2.13	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΒΑΣΕΙ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ	83
Δ.2.14	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	83
Δ.2.15	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	85
Δ.2.16	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΠΟ Α.Μ.Ε.Α	85
Δ.2.17	ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΩΝ	85
Δ.2.18	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	86
Δ.2.19	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	86
Δ.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ	86
Δ.3.1.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	86
Δ.3.2.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	90
Δ.3.3.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ		93
ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ		93
ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		96
ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER		96
ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ		101
ΠΙΝΑΚΑΣ: Γ. ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ		108
ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		110
ΠΙΝΑΚΑΣ: Ε. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ		115
ΠΙΝΑΚΑΣ: Ζ. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ		119
ΠΙΝΑΚΑΣ: ΣΤ. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		121
ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)		122
ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ		128
ΠΙΝΑΚΑΣ: Ι. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ		135
ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ		136
ΠΙΝΑΚΑΣ: Λ. ΥΛΙΚΟ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ		145

Α' ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΟΥ
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ CRM (Citi-zen Relationship Management) ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΤΟΥ Α-ΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»
ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ	ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΟΥ
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Οι εγκαταστάσεις του Δήμου Ρεθύμνης
ΤΥΠΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Ανοικτός διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την συμφερότερη προσφορά
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρ-χεται στο ποσό των εκατόν δέκα χιλιάδων δια-κοσίων Ευρώ (110.200,00 €), συμπεριλαμβανο-μένου ΦΠΑ 19%.
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο εντάσσεται στο μέτρο 2.2 του Επιχει-ρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληρο-φορίας και συγχρηματοδοτείται σε ποσοστό 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και 25% από Εθνικούς Πό-ρους.
ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ	Ο χρόνος υλοποίησης του έργου ανέρχεται σε 10 μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβα-σης.
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ	Ο διαγωνισμός θα γίνει ύστερα από την παρέ-λευση τουλάχιστον 20 ημερών από την τελευ-ταία δημοσίευση στον Ελληνικό τύπο

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	Έξι (6) ημέρες πριν από την ημερομηνία διενέργειας.
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	***
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ, Λ. ΚΟΥΝΤΟΥΡΙΩΤΟΥ 80, 74100 ΡΕΘΥΜΝΟ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	***
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	***

*** Οι ημερομηνίες θα καθοριστούν μετά την έγκριση δημοπράτησης

A.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Δήμος Ρεθύμνης, (στο εξής: η Αναθέτουσα Αρχή) προκηρύσσει ανοικτό, τακτικό διαγωνισμό, προϋπολογισμού δαπάνης 110.200,00 Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 19%, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά με αντικείμενο την υλοποίηση του υποέργου 2 «**Προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος CRM (Citizen Relationship Management) και προμήθεια απαραίτητου εξοπλισμού**», του έργου, «**Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις**». Αναλυτικά, το αντικείμενο του υποέργου και συνολικά οι υποχρεώσεις του αναδόχου περιγράφονται στο μέρος Β «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ» της Προκήρυξης αυτής. Η δαπάνη θα βαρύνει τον Κ.Ατου προϋπολογισμού 2007 του Δήμου Ρεθύμνης.

A.2 ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθοι όροι θα έχουν, πλην της περιπτώσεως που τα συμφραζόμενα απαιτούν διαφορετικά, τις έννοιες που τους αποδίδονται στη συνέχεια:

Αναθέτουσα Αρχή

Ο Δήμος Ρεθύμνης, που εδρεύει στο Ρέθυμνο στην Λεωφόρο Κουντουριώτου 80 ο οποίος, με την/07 Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου Ρεθύμνης προκηρύσσει τον Διαγωνισμό αυτό.

Επιτροπή Διαγωνισμού

Το αρμόδιο για την αποσφράγιση και τον έλεγχο των δικαιολογητικών συλλογικό όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, το οποίο έχει συγκροτηθεί ειδικά για το σκοπό αυτό και λειτουργεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις περί λειτουργίας των συλλογικών οργάνων της διοίκησης.

Προκήρυξη

Η παρούσα προκήρυξη που αποτελείται από το Μέρος Α: Γενικοί και Ειδικοί Όροι, το Μέρος Β: Τεχνική Περιγραφή, το Μέρος Γ: Ειδικές Απαιτήσεις Οικονομικής Προσφοράς –Ενδεικτικό προϋπολογισμό – Τιμολόγιο Προσφοράς – Μέρος Δ: Γενικές Αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης υποσυστημάτων – και το Παράρτημα Α.

Έργο

Σκοπός του έργου είναι η δημιουργία ολοκληρωμένης πλατφόρμας που αποσκοπεί στο να δώσει την δυνατότητα στους πολίτες του Δήμου να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του μέσω διαδικτύου. Στόχος είναι η ηλεκτρονική πληροφόρηση των δημοτών, καθώς και η ολοκληρωμένη και ταχεία εξυπηρέτηση όλων των πιθανών αιτημάτων τους ηλεκτρονικά και με ασφάλεια.

Προσφέρων

Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων ή εταιρειών ή ένωση εταιριών συμμετέχει στο διαγωνισμό και υποβάλλει προσφορά με σκοπό τη σύναψη Σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή.

Εκπρόσωπος

Ο υπογράφων την προσφορά -στην περίπτωση που αυτή δεν υπογράφεται από τον ίδιο τον Προσφέροντα - ο οποίος μπορεί να είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του Προσφέροντα, ή πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον Προσφέροντα ή τον νόμιμο εκπρόσωπό του, ή, σε περίπτωση ένωσης προσώπων ή εταιρειών, πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από όλα τα μέλη της ένωσης.

Αντίκλητος

Το πρόσωπο που ο Προσφέρων με δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax κ.λπ.), ορίζει σαν υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με τον Προσφέροντα.

Ανάδοχος

Ο Προσφέρων που θα επιλεγεί και θα συνάψει Σύμβαση με την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που περιγράφονται στο παρόν τεύχος.

Κατακύρωση

Η απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώνεται η υλοποίηση του έργου στον Ανάδοχο.

Σύμβαση

Η έγγραφη συμφωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, η οποία καταρτίζεται μετά την ανακοίνωση της Κατακύρωσης.

Προϋπολογισμός

Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή ως πιθανή δαπάνη για την υλοποίηση του προκηρυσσό-
μενου Έργου.

Συμβατικό Τμήμα

Η τιμή προσφοράς στην οποία θα κατακυρωθεί το Έργο.

Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)

Ομάδα προσώπων, ορισμένη από την Αναθέτουσα Αρχή, η οποία εξουσιοδοτείται να εκπροσωπεί
την Αναθέτουσα Αρχή στην εκτέλεση των υποχρεώσεων, των δικαιωμάτων ή και των εξουσιών
που της ανήκουν δυνάμει της Σύμβασης και έχει την ευθύνη για την επίβλεψη της εκτέλεσης της
Σύμβασης από τον Ανάδοχο και την παραλαβή των Παραδοτέων του Έργου.

Οι επικεφαλίδες, οι τίτλοι των άρθρων, οι υπότιτλοι και ο πίνακας περιεχομένων τίθενται για διευ-
κόλυνση της ανάγνωσης και δεν λαμβάνονται υπόψη για την ερμηνεία της Προκήρυξης.

A.3 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

A.3.1 ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδιαίτερα σύμφωνα με τις δια-
τάξεις :

1. το Π.Δ 28/80 περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών ΟΤΑ.
2. Του Ν.3463 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων»
3. Του Ν. 2362/1995 «Περί Δημοσίου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις».
4. της Οδηγίας 92/50 ΕΟΚ «για το συντονισμό των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμ-
βάσεων υπηρεσιών»,
5. της Οδηγίας 97/52/ΕΚ, η οποία τροποποιεί μερικώς την Οδηγία 92/50/ΕΟΚ,
6. Την οδηγία 2004/18 που τροποποιεί την οδηγία 92/50 ΕΟΚ
7. Την οδηγία 2005/51 που τροποποιεί την 2004/18
8. της Οδηγίας 89/665/ΕΟΚ, «για το συντονισμό των νομοθετικών, κανονιστικών και διοι-
κητικών διατάξεων περί της εφαρμογής των διαδικασιών προσφυγής στον τομέα της
σύναψης των συμβάσεων κρατικών προμηθειών και δημοσίων έργων»,
9. του Ν.2522/1997, «Περί δικαστικής προστασίας κατά το στάδιο που προηγείται της σύ-
ναψης συμβάσεως δημοσίων έργων, κρατικών προμηθειών και υπηρεσιών, σύμφωνα
με την οδηγία 89/665ΕΟΚ»,
10. του Π.Δ. 346/1998, «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς το Κοινοτικό Δίκαιο,
σχετικά με τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων προμηθειών, έργων και υπηρεσιών και ει-
δικότερα προς τις διατάξεις της Οδηγίας 93/38/ΕΟΚ...»

11. του άρθρου 98 παρ.1β του νέου Συντάγματος 2001, που αφορά στον έλεγχο συμβάσε-
ων μεγάλης οικονομικής αξίας, στις οποίες αντισυμβαλλόμενος είναι το Δημόσιο ή άλλο
νομικό πρόσωπο που εξομοιώνεται με το Δημόσιο από την άποψη αυτή, όπως ο νόμος
ορίζει.
12. του Ν.3090/2002, Άρθρο 9, παράγραφος 3
13. του Ν. 3021/2002, «Περιορισμοί στη σύναψη δημοσίων συμβάσεων με πρόσωπα που
δραστηριοποιούνται ή συμμετέχουν σε επιχειρήσεις μέσω ενημέρωσης και άλλες δια-
τάξεις» και

II. και τις εξής αποφάσεις:

Την υπ αριθμό 151.890/ΚτΠ63-Β απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών για
την ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων έτους 2006, ΣΑΕΠ 015/3, της προαναφε-
ρόμενης πράξης με κωδικό 2006ΣΕ01530072

14. Την με αριθμό/2006 απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ρεθύμνης για τον
καθορισμό του τρόπου εκτέλεσης του υποέργου 2 «**Προμήθεια και εγκατάσταση συστήμα-
τος CRM (Citizen Relationship Management) και προμήθεια απαραίτητου εξοπλισμού**»,
του έργου, «**Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρε-
σιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις**».
15. Την υπ' αριθμό .../2007 απόφαση της Δημοτικής Επιτροπής του Δήμου Ρεθύμνης με την
οποία, εγκρίθηκαν οι όροι διενέργειας του διαγωνισμού.

A.3.2 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ- ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Οι Προσφέροντες δικαιούνται να υποβάλουν ένσταση:

Κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, της συμμετοχής προσφέροντα σε αυτόν ,της νομιμότητας
της διενέργειας του και κατά της κατακυρωτικής απόφασης .

Η ένσταση υποβάλλεται εγγράφως στο αρμόδιο για την διενέργεια του διαγωνισμού όργανο της
αναθέτουσας αρχής ως εξής:

1. κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, μέσα στο μισό του χρονικού διαστήματος από τη
δημοσίευση της διακήρυξης μέχρι την ημερομηνία λήξεως της προθεσμίας υποβολής των Προ-
σφορών. Για τον καθορισμό της προθεσμίας αυτής συνυπολογίζονται και οι ημερομηνίες της δη-
μοσίευσης και της υποβολής των προσφορών. Η ένσταση εξετάζεται από το αρμόδιο συλλογικό
όργανο της αναθέτουσας αρχής που διενεργεί το διαγωνισμό και η σχετική απόφαση εκδίδεται το
αργότερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την διενέργεια του διαγωνισμού.
2. κατά της συμμετοχής υποψηφίου σε αυτόν, ή της νομιμότητας της διενέργειας του ως προς
τη διαδικασία παραλαβής και αποσφράγισης των Προσφορών κατά τη διάρκεια διεξαγωγής του

ίδιου του διαγωνισμού εντός 5 ημερών από την ημέρα που έλαβε γνώση των σχετικών στοιχείων ο διαγωνιζόμενος. Η ένσταση αυτή δεν επιφέρει αναβολή ή διακοπή του διαγωνισμού αλλά εξετάζεται κατά την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού από το αρμόδιο συλλογικό όργανο και εκδίδεται η σχετική απόφαση μετά από γνωμοδότηση αυτού. Η ένσταση κατά της συμμετοχής υποψηφίου σε διαγωνισμό κοινοποιείται υποχρεωτικά σε αυτόν κατά του οποίου στρέφεται, εντός 2 ημερών από την υποβολή της.

3. κατά της νομιμότητας της διενέργειας του διαγωνισμού έως και την κατακυρωτική απόφαση, μέσα σε χρονικό διάστημα πέντε (5) εργάσιμων ημερών από της γνωστοποίησης της σχετικής απόφασης στους διαγωνιζόμενους. Η ένσταση εξετάζεται από το αρμόδιο συλλογικό όργανο και η σχετική απόφαση εκδίδεται το αργότερο σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την λήξη της προθεσμίας υποβολής ενστάσεων.

4. Η σχετική απόφαση επί της ενστάσεως κοινοποιείται στους ενισταμένους χωρίς υπαίτια καθυστέρηση της αναθέτουσας αρχής

5. Οι προσφυγές κατά αποφάσεων αναθετουσών αρχών ενώπιον διοικητικών ή δικαστικών αρχών, για διαφορές που αναφύονται κατά τη διαδικασία που προηγείται της σύναψης συμβάσεων υπηρεσιών, διέπονται από τις διατάξεις του Ν.2522/97 (Α178). Με το νόμο αυτό έχει επέλθει προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 89/665/ΕΟΚ, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 41 της οδηγίας 92/50/ΕΟΚ, το οποίο παραμένει σε ισχύ σύμφωνα με το άρθρο 82 της οδηγίας 2004/18/ΕΚ.

A.3.3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η συμμετοχή στον προκηρυσσόμενο, με την παρούσα, διαγωνισμό είναι ανοικτή, επί ίσοις όροις, σε όσους πληρούν τις νομικές, οικονομικές και τεχνικές προϋποθέσεις που προβλέπονται στην Προκήρυξη και διαθέτουν την απαιτούμενη επαγγελματική επάρκεια και εμπειρία.

Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτές οι προσφορές που είναι σύμφωνες με όλους τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις προδιαγραφές της Προκήρυξης, ενώ είναι δυνατό, κατά την κρίση της Επιτροπής Διαγωνισμού, να θεωρηθούν αποδεκτές και προσφορές που παρουσιάζουν ασήμαντες αποκλίσεις ή περιορισμούς. Ως ασήμαντες αποκλίσεις ή περιορισμοί, νοούνται οι αποκλίσεις και οι περιορισμοί που δεν επηρεάζουν την έκταση του Έργου ή την ποιότητα εκτέλεσής του, δεν περιορίζουν, σε κανένα σημείο, τα δικαιώματα της Αναθέτουσας Αρχής ή τις υποχρεώσεις του Προσφέροντος και δεν θίγουν την αρχή της ίσης μεταχείρισης των Προσφερόντων.

Προσφορές που, κατά την κρίση της Επιτροπής Διαγωνισμού, είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή περιέχουν όρους αντίθετους προς την Προκήρυξη ή/ και αιρέσεις, χαρακτηρίζονται ως μη αποδεκτές και απορρίπτονται.

Τα έγγραφα της προσφοράς και της Σύμβασης καθώς και όλη η σχετική αλληλογραφία που είναι δυνατό να απαιτηθεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα.

A.4 ΑΙΤΗΣΗ - ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ

Σε περίπτωση που οι παραλήπτες της Προκήρυξης διαπιστώσουν ότι το παραληφθέν αντίγραφο δεν είναι πλήρες, σύμφωνα με τον πίνακα περιεχομένων και το συνολικό αριθμό σελίδων, δικαιούνται να ζητήσουν από την Υπηρεσία Διενέργειας, νέο πλήρες αντίγραφο. Ενστάσεις κατά της νομιμότητας του διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της Προκήρυξης, θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν εγγράφως, από την Υπηρεσία Διενέργειας, συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Προκήρυξης μέσα σε προθεσμία του μισού του χρόνου της συνολικής προθεσμίας από την δημοσίευση της προκήρυξης μέχρι την ημερομηνία διενέργειάς της. Η Υπηρεσία διενέργειας θα απαντήσει σε όλους όσους έχουν προμηθευτεί την διακήρυξη το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

A.4.1 ΧΡΟΝΟΣ – ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στην αίθουσα του Δημοτικού Συμβουλίου (1^{ος} όροφος) στο Δημαρχείο Ρεθύμνης στην οδό Κουντουριώτου 80 στο Ρέθυμνο, ΤΚ 74100 την/2007 και ώρα (λήξη κατάθεσης προσφορών).

A.4.2 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ

Η Προκήρυξη αυτή αποτελείται από:

- α. το παρόν Μέρος Α (Γενικοί και Ειδικοί Όροι)
- β. το Μέρος Β (Τεχνική Περιγραφή)
- γ. το Μέρος Γ (Ειδικές Απαιτήσεις Οικονομικής Προσφοράς),
- δ. Το μέρος Δ (Γενικές αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης υποσυστημάτων)
- ε. Το Παράρτημα Α

A.5 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

A.5.1 ΔΙΚΑΙΟΥΜΕΝΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις εταιρειών, ή συνεταιρισμοί με αντικείμενο απασχόλησης, τουλάχιστον από ένα μέλος της ένωσης κατά τα τελευταία τρία (3) χρόνια, **την ανάπτυξη δικτυακών τόπων και εφαρμογών βάσεων δεδομένων**, που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε με το νόμο 2513/1997. Για την προσφορά λογισμικού σχεσιακής βάσης δεδομένων δεν υπάρχει χρονικό όριο επαγγελματικής δραστηριότητας.

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν επίσης οι ενώσεις προσώπων ή εταιρειών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, με τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Ότι στην προσφορά αναγράφεται απαραίτητως το ποσοστό συμμετοχής κάθε προσώπου και το ειδικό μέρος του Έργου με το οποίο θα ασχοληθεί στα πλαίσια της υλοποίησης του Έργου
- Ότι όλα τα πρόσωπα ή οι εταιρείες της ένωσης καλύπτουν την απαίτηση της νόμιμης λειτουργίας τους στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή του ΕΟΧ, ή σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου
- Να έχουν κύκλο εργασιών για σχετικά με το προκηρυσσόμενο έργο, ο οποίος θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος, για τα τελευταία τρία χρόνια, από το 200% του προϋπολογισμού του έργου.
- Οι παραπάνω απαιτήσεις πρέπει να καλύπτονται από ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης.

Η ως άνω αναφερόμενη τριετής εμπειρία σε όλα τα σχετικά με το παρόν έργο αντικείμενα, αποδεικνύεται : Α) Από τον χρόνο λειτουργίας της εταιρείας και Β) Από συμμετοχή στην ομάδα έργου κατάλληλων προσώπων, που την διαθέτουν, εφόσον προσκομισθούν τα αναγκαία για την απόδειξη της εμπειρίας στοιχεία, ιδιαίτερα δε αντίστοιχα έργα στα οποία έχουν συμμετάσχει, τα δε βιογραφικά τους σημειώματα θα επισυνάπτονται στην τεχνική προσφορά. Η τεκμηρίωση της εμπειρίας της ομάδας έργου αποτελεί για τον φορέα δείγμα της κατανόησης του έργου και προϋπόθεση για να γίνει δεκτή η συμμετοχή προσφέροντα σ' αυτόν=

Οι ενώσεις προσώπων ή εταιρειών δεν υποχρεούνται να περιβληθούν ορισμένη νομική μορφή για την υποβολή της προσφοράς τους. Ωστόσο, σε περίπτωση που το προκηρυσσόμενο με την παρούσα Έργο κατακυρωθεί σε ένωση προσώπων, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, εφ' όσον το θεωρήσει αναγκαίο για την ικανοποιητική εκτέλεση της Σύμβασης, να ζητήσει από την ένωση να περιβληθεί ορισμένη νομική μορφή και η ένωση, στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να το πράξει.

A.5.2 ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτοί:

- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της προηγούμενης παραγράφου.
- Όσοι αποκλείστηκαν τελεσίδικα από διαγωνισμούς για προμήθειες του Δημοσίου με απόφαση της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης.
- Όσοι απώλεσαν το δικαίωμα να συμμετέχουν σε δημόσιους διαγωνισμούς με απόφαση άλλης Δημόσιας Υπηρεσίας ή Ν.Π.Δ.Δ, Ν.Π.Ι.Δ ή ΑΕ του Δημοσίου Τομέα γιατί δεν εκπλήρωσαν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις.
- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα του εξωτερικού έχουν υποστεί αντίστοιχες με τις παραπάνω κυρώσεις.
- Οι ενώσεις προσώπων ή εταιρειών, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού της παραγράφου αυτής, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της.

A.6 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

A.6.1 ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι Προσφέροντες οφείλουν με ποινή αποκλεισμού, μαζί με την προσφορά, να καταθέσουν Εγγύηση συμμετοχής τους στο διαγωνισμό, της οποίας το ποσό θα πρέπει να καλύπτει το 5% της συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης του Έργου μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, δηλαδή **4.650 €**.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει για τουλάχιστον ένα (1) μήνα μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον Ανάδοχο μετά την κατάθεση της εγγύησης καλής εκτέλεσης, εντός πέντε (5) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, ενώ στους λοιπούς προσφέροντες μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της Κατακύρωσης.

Η εγγύηση συμμετοχής εκδίδεται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε με το νόμο 2513/1997 και έχουν, σύμφωνα με την νομοθεσία των κρατών αυτών, αυτό το δικαίωμα.

Εγγυήσεις που εκδίδονται σε άλλο κράτος εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

A.6.2 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι Προσφέροντες οφείλουν, μαζί με την προσφορά, εκτός από την προαναφερόμενη εγγυητική ε-πιστολή συμμετοχής τους στο διαγωνισμό να καταθέσουν επί ποινή αποκλεισμού:

- α. Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου του τόπου, όπου ασκούν το επάγγελμά τους ή άλλης αρμόδιας αρχής, σύμφωνα με τα ισχύοντα στη χώρα εγκατάστασής τους, με το οποίο θα βεβαιώνεται το ειδικό επάγγελμά τους καθώς και η άσκησή του κατά το έτος διενέργειας του διαγωνισμού.
- β. Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου ή ισοδύναμου εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, έκδοσης τουλάχιστον του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Την υποχρέωση αυτή δεν έχουν τα νομικά πρόσωπα.
- γ. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής του τελευταίου εξαμήνου, σύμφωνα με τα ισχύοντα στη χώρα εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση και επίσης ότι δεν έχει κινηθεί εναντίον τους διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή άλλη ανάλογη διαδικασία.
- δ. Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν στην καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους κατά την ημερομηνία διενέργειας του Διαγωνισμού.
- ε. Πληρεξούσιο για την εξουσιοδότηση, στην περίπτωση που η προσφορά υπογράφεται από εκπρόσωπο του Προσφέροντα.
- στ. Υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχουν αποκλεισθεί από άλλους διαγωνισμούς του Δημοσίου.
- ζ. Υπεύθυνη δήλωση ότι θα διατηρήσουν εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιήσουν μόνο για τους σκοπούς του διαγωνισμού τα στοιχεία και τις πληροφορίες των υπολοίπων προσφορών που τυχόν θα τεθούν υπόψη τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 του Μέρους Α της Προκήρυξης και αποτελούν, κατά δήλωση των συντακτών τους, εμπορικό ή επιχειρηματικό απόρρητο.
- η. Τα νομικά πρόσωπα θα πρέπει πρόσθετα να καταθέσουν και τα δικαιολογητικά σύστασής τους (Επικυρωμένο αντίγραφο καταστατικού) και οι συνεταιρισμοί βεβαίωση εποπτεύουσας αρχής ότι λειτουργούν νόμιμα.

Οι Ενώσεις προσώπων, που υποβάλλουν κοινή προσφορά θα πρέπει να καταθέσουν τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά για κάθε πρόσωπο που συμμετέχει στην ένωση.

Οι Ενώσεις προσώπων πρέπει να καταθέτουν επί ποινή αποκλεισμού επιπρόσθετα και τα παρακάτω δικαιολογητικά:

Συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας όπου :

- 8 να συστήνεται η Ένωση/ Κοινοπραξία

- 8 να αναγράφεται και να οριοθετείται με σαφήνεια το μέρος του Έργου που αναλαμβάνει κάθε Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας στο σύνολο της Προσφοράς,
- 8 να παρουσιάζεται ο τρόπος συνεργασίας των Μελών μεταξύ τους κατά την υλοποίηση του Έργου,
- 8 να δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας (leader)
- 8 να ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης / Κοινοπραξίας και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.
- 8 Πράξη του αρμόδιου οργάνου κάθε Μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας από το οποίο να προκύπτει η έγκριση του για τη συμμετοχή του Μέλους:στην Ένωση/ Κοινοπραξία, και στο Διαγωνισμό.

Όταν οι Προσφέροντες προτίθενται να χρησιμοποιήσουν τρίτους (υπεργολάβους) για την υλοποίηση μέρους των προσφερόμενων υπηρεσιών, υπεύθυνη δήλωση των νομίμων εκπροσώπων των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των υπηρεσιών σε περίπτωση Κατακύρωσης των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού στον Προσφέροντα υπέρ του οποίου εκδίδουν την υπεύθυνη δήλωση.

Δήλωση ότι διαθέτουν στην Ελλάδα ή θα εγκαταστήσουν στην περίπτωση ανάδειξής τους ως ανάδοχων, άρτιο συνεργείο και ειδικευμένο προσωπικό για την παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών.

Αν σε κάποια χώρα δεν εκδίδονται τα παραπάνω πιστοποιητικά ή έγγραφα, ή δεν καλύπτουν όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, μπορούν να αντικατασταθούν από υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού.

Τα παραπάνω (α) έως (δ) δικαιολογητικά μπορεί να μην υποβάλλονται μαζί με την προσφορά, εφόσον έχουν κατατεθεί στην Υπηρεσία Διενέργειας και δεν έχει λήξει η ισχύς τους, θα πρέπει όμως να γίνεται μνεία στην προσφορά σχετικά με αυτό. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε Κράτος εκτός Ελλάδας, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Πρόσθετα, οι Προσφέροντες θα συμπεριλάβουν επί ποινή αποκλεισμού, στον φάκελο δικαιολογητικών τις παρακάτω αναφερόμενες πληροφορίες, δηλώσεις ή πιστοποιητικά,:

Δικαιολογητικά από τα οποία μπορεί να αποδειχθεί η χρηματοπιστωτική και οικονομική τους ικανότητα, που επιτρέπεται να είναι κατάλληλες τραπεζικές βεβαιώσεις ή ισολογισμοί ή αποσπάσματα ισολογισμών ή δήλωση περί του συνολικού ύψους του κύκλου εργασιών τους κατά τα τρία (3) προηγούμενα έτη

Δήλωση περί του κύκλου εργασιών τους σχετικά με έργα, παρόμοια με το προκηρυσσόμενο, που έχουν υλοποιήσει κατά τα προηγούμενα χρόνια.

Γενικές πληροφορίες για την τεχνική υποδομή, το απασχολούμενο προσωπικό και τη δυνατότητα παραγωγής του ζητούμενου Έργου καθώς και περιγραφή των μέσων ποιοτικού ελέγχου των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών τους.

Πρόσφατη κατάσταση προσωπικού.

Κατάλογο και συνοπτική περιγραφή των κυριοτέρων, αντίστοιχων με το προκηρυσσόμενο, έργων, τα οποία υλοποίησαν κατά την προηγούμενη τριετία, με ένδειξη της οικονομικής τους αξίας, του χρόνου υλοποίησης και του παραλήπτη.

Όταν οι Προσφέροντες προτίθενται να χρησιμοποιήσουν τρίτους (υπεργολάβους) για την υλοποίηση μέρους των προσφερόμενων υπηρεσιών, υπεύθυνη δήλωση των νομίμων εκπροσώπων των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των υπηρεσιών σε περίπτωση Κατακύρωσης των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού στον Προσφέροντα υπέρ του οποίου εκδίδουν την υπεύθυνη δήλωση.

Δήλωση ότι διαθέτουν στην Ελλάδα ή θα εγκαταστήσουν στην περίπτωση ανάδειξής τους ως αναδόχων, άρτιο συνεργείο και ειδικευμένο προσωπικό για την παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση, που οι προσφέροντες δεν θα κατασκευάσουν τα προσφερόμενα προϊόντα (εξοπλισμό/ λογισμικό κλπ.) μερικά ή ολικά σε δικά τους εργοστάσια ή εγκαταστάσεις, θα επισυνάπτεται στην προσφορά δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του κατασκευαστή, στην οποία θα δηλώνει, ότι αποδέχεται την εκτέλεση της προμήθειας σε περίπτωση κατακύρωσης στον προσφέροντα υπέρ του οποίου εκδίδει τη δήλωση.

Σε περίπτωση κοινοπραξίας ή ένωσης προμηθευτών, οι απαιτήσεις και τα αντίστοιχα δικαιολογητικά των ως άνω περιπτώσεων α. και δ. ισχύουν για όλα τα μέλη της κοινοπραξίας ή της ένωσης και όχι μόνο για τον συντονιστή της. Όλα τα υπόλοιπα δικαιολογητικά αρκεί να καλύπτονται αθροιστικά τουλάχιστον από ένα από τα μέλη της κοινοπραξίας ή Ένωσης προμηθευτών.

Ελλείψεις δικαιολογητικών οδηγούν στον αποκλεισμό του προσφέροντα από την συνέχεια του διαγωνισμού.

A.7 ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους Προσφέροντες για δύο (2) μήνες προσημετρούμενους από την επομένη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού.

Η ισχύς των προσφορών είναι δυνατό να παραταθεί, εφ' όσον ζητηθεί από την Υπηρεσία Διενέργειας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με το παραπάνω οριζόμενο.

Αν προκύψει ανάγκη παράτασης της ισχύος των προσφορών, η Υπηρεσία Διενέργειας θα απευθύνει σχετικό αίτημα προς τους Προσφέροντες, πέντε (5) ημέρες πριν από τη λήξη ισχύος των προ-

σφορών τους. Οι Προσφέροντες οφείλουν να απαντήσουν μέσα σε τρεις (3) ημέρες και, σε περίπτωση που αποδέχονται την αιτούμενη παράταση, να ανανεώσουν και τις εγγυήσεις συμμετοχής τους, αν αυτές δεν ισχύουν και για τυχόν παρατάσεις.

Σε περίπτωση που η Κατακύρωση του διαγωνισμού ανακοινωθεί μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς ή μετά τη λήξη τυχόν παρατάσεώς της, η Κατακύρωση δεσμεύει τον προσφέροντα μόνον εφ' όσον αυτός την αποδεχτεί.

A.8 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές για το σύνολο ή μέρος του προκηρυσσόμενου με την παρούσα Έργου.

A.9 ΜΕΡΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Προσφορές για μέρος του προκηρυσσόμενου με την παρούσα Έργου δεν γίνονται δεκτές.

A.10 ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές τοποθετούνται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, σε δύο (2) αντίτυπα και σε ηλεκτρονικό μέσο (CD), δακτυλογραφημένες και υποχρεωτικά στην Ελληνική γλώσσα με εξαίρεση τους τεχνικούς όρους που είναι δυνατό να αναφέρονται και στην Αγγλική γλώσσα ή, εφ' όσον αυτοί δεν μπορούν να αποδοθούν στην Ελληνική, μόνον στην Αγγλική. Το ένα αντίτυπο θα φέρει επί ποινή αποκλεισμού, την ένδειξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ", και θα υπερισχύει σε περίπτωση ασυμφωνίας του με το αντίτυπο.

Στο φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- Η λέξη "ΠΡΟΣΦΟΡΑ" με κεφαλαία γράμματα
- Ο πλήρης τίτλος της Υπηρεσίας Διενέργειας
- Ο πλήρης τίτλος της Προκήρυξης και ο αριθμός αυτής
- Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού
- Τα πλήρη στοιχεία του Προσφέροντα

Μέσα στον φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και συγκεκριμένα:

1. Η εγγύηση συμμετοχής
2. Τα ζητούμενα δικαιολογητικά συμμετοχής
3. Η δήλωση ορισμού Αντικλήτου

4. Τα τεχνικά και οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, τοποθετημένα σε χωριστούς σφραγι-
σμένους υποφακέλους, που φέρουν τις ενδείξεις "ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ" και "ΟΙΚΟΝΟ-
ΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ" αντίστοιχα. Οι υποφάκελοι τεχνικής και οικονομικής προσφοράς θα
φέρουν και τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

Οι προσφορές πρέπει να συνταχθούν σύμφωνα με τον τρόπο και τα χαρακτηριστικά που καθορί-
ζονται στην Προκήρυξη και να φέρουν την υπογραφή του Προσφέροντα ή του Εκπροσώπου του,
ενώ όλες οι σελίδες τους θα πρέπει να μονογράφονται από τον ίδιο.

A.11 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΥΠΟΦΑΚΕΛΩΝ

A.11.1 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η τεχνική προσφορά πρέπει να συνταχθεί με τρόπο ώστε να αναφέρεται σαφώς και αναλυτικά στις
απαιτήσεις που περιγράφονται στο Μέρος Β και στο Μέρος Δ της παρούσας προκήρυξης. Η Επι-
τροπή Διαγωνισμού, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας τεχνικοοικονομικής αξιολόγησης εφ' όσον
παραστεί ανάγκη, μπορεί να καλέσει τους Προσφέροντες να παράσχουν σχετικές διευκρινίσεις και
οι Προσφέροντες υποχρεούνται, στην περίπτωση αυτή, να παράσχουν τις σχετικές διευκρινίσεις
μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που θα τους ζητηθούν.

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» θα πρέπει να περιέχει αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά
με τις παρακάτω ενότητες, όπως περιγράφονται στη συνέχεια.

Η **Ενότητα «Πρόταση Προσέγγισης του Έργου»** περιέχει αναλυτική περιγραφή του τρόπου με
τον οποίο ο Προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο.

Ο υποψήφιος θα τεκμηριώνει την ολοκληρωμένη αντίληψή του για το έργο, αναλύοντας τον τρόπο
μελέτης του θέματος.

Θα αναφέρει τα στάδια υλοποίησης του έργου με αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, την τεχνολογική
προσέγγισή του (τεχνικές, εργαλεία, κ.λπ.), τον τρόπο συνεργασίας με το προσωπικό της Αναθέ-
τουσας Αρχής και την τεκμηρίωση και ανάλυση της μεθοδολογίας διοίκησης του έργου που θα
προταθεί.

Για την ολοκλήρωση του έργου απαιτείται ο καθορισμός των παραδοτέων και ο προγραμματισμός
ολοκλήρωσής των.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην πειστικότητα της μεθοδολογίας σε σχέση με τις δυνατότητες και
την ικανότητα του υποψηφίου να εκτελέσει επιτυχώς το έργο στον προβλεπόμενο χώρο και χρόνο.
Περιγραφή της τεχνικής λύσης που προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος για την υλοποίηση του έργου
στην οποία, θα πρέπει να αναλύεται το κάθε επιμέρους λειτουργικό υποσύστημα (χαρακτηριστικά
κ.α.), τον τρόπο συνέργειας του κάθε υποσυστήματος με τα υπόλοιπα που απαρτίζουν την
συνολική λύση καθώς επίσης και να προσκομίσει διαγράμματα λειτουργίας της συνολικής λύσης.

Επίσης να περιγράφει με επάρκεια στην πρόταση του τον τρόπο συντήρησης του συστήματος και αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας.

Επίσης, θα πρέπει να παρατίθενται συμπληρωμένοι οι **Πίνακες Συμμόρφωσης της Τεχνικής Προσφοράς** που περιλαμβάνονται στο **Παράρτημα Α**.

Η **Ενότητα «Ομάδα Έργου»** περιλαμβάνει:

Αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της ομάδας ανάπτυξης του έργου.

Συμπληρωμένο τον πίνακα Ι: ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα των προτεινόμενων μελών, από τα οποία να προκύπτει η εξειδίκευση που απαιτείται για την επιτυχή υλοποίηση του έργου.

Υπεύθυνη δήλωση του υπευθύνου και των μελών της Ομάδας, καθώς και των ενδεχόμενων εξωτερικών συνεργατών και υπεργολάβων, με την οποία θα δηλώνουν ότι σε περίπτωση ανάθεσης του έργου, θα απασχοληθούν με την υλοποίησή του ή θα αναλάβουν τμήμα του έργου, σύμφωνα με τα στοιχεία απασχόλησης που αναφέρονται στην τεχνική προσφορά.

Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος ορίζει τον επί τόπου υπεύθυνο που θα ηγηθεί της ομάδας έργου.

Τέλος, θα πρέπει επίσης να παρατεθεί κάθε άλλο στοιχείο που τεκμηριώνει την πληρότητα της προσέγγισης του προσφέροντος και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

Στην **ενότητα «Προσφερόμενες υπηρεσίες»** ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες που πρόκειται να προσφέρει για το έργο.

A/A	Περιγραφή	Ποσότητα	Χρόνος Υλοποίησης

Στη στήλη «περιγραφή» συμπληρώνεται το είδος της προσφερόμενης υπηρεσίας.

Στη στήλη «ποσότητα» συμπληρώνεται η ποσότητα εφόσον πρόκειται για είδος και

στη στήλη «Χρόνος Υλοποίησης» συμπληρώνεται ο χρόνος που υπολογίζεται ότι θα απαιτηθούν για την υλοποίηση του έργου στο συγκεκριμένο είδος υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που η προσφερόμενη τεχνική λύση βαρύνεται με δικαιώματα τρίτων εν μέρει ή εν όλο, θα πρέπει η προσφορά να συνοδεύεται και από σχετική υπεύθυνη δήλωση του/των δικαιούχου/ων ότι παρέχουν την άδειά τους για την εκμετάλλευση από τον προσφέροντα της λύσης αυτής.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας τεχνικής αξιολόγησης δύναται να καλέσει τους Προσφέροντες να παράσχουν σχετικές διευκρινίσεις και οι προσφέροντες υποχρεούνται, στην περίπτωση αυτή, να παρέχουν τις σχετικές πληροφορίες, διευκρινίσεις μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που θα τους ζητηθούν.

A.11.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται με τη συμπλήρωση του πίνακα οικονομικής προσφοράς που περιλαμβάνεται στο Μέρος Γ. «Ειδικές Απαιτήσεις Οικονομικής Προσφοράς της Προκήρυξης».

Σε περίπτωση ύπαρξης διαφορών μεταξύ των αντιτύπων της οικονομικής προσφοράς με τα αντίτυπα της οικονομικής προσφοράς, κατισχύουν τα αναγραφόμενα στο αντίτυπο που φέρει την ένδειξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ".

Οι τιμές για το σύνολο του Έργου θα πρέπει να δίνονται σε ΕΥΡΩ.

Στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς θα αναγράφεται η ανάλυση κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και η συνολική τιμή για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία ή παραδοτέο προϊόν, αποτέλεσμα μιας υπηρεσίας. Η γενική συνολική τιμή της προσφοράς θα γράφεται αριθμητικά και ολογράφως. Αν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ αναλυτικών τιμών και συνολικών τιμών θα υπερισχύουν οι συνολικές τιμές.

Υπηρεσίες που προσφέρονται δωρεάν, θα αναγράφονται στον Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς με την ένδειξη "ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ" στη στήλη τιμών. Οι τιμές θα δίνονται, χωρίς Φ.Π.Α., θα αναγράφεται δε το ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, στο οποίο υπάγεται η υπό προμήθεια υπηρεσία. Σε περίπτωση που αναγράφεται εσφαλμένος Φ.Π.Α., αυτός θα διορθώνεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού.

Στις τιμές θα περιλαμβάνεται και κάθε άλλο κόστος που είναι δυνατό να τις επιβαρύνει.

Εκπτώσεις ανώτερες του 8% πρέπει να δικαιολογούνται επιμελώς διαφορετικά θα απορρίπτονται. Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει τη δυνατότητα συμβολαίου συντήρησης και στην οικονομική προσφορά θα πρέπει να παρουσιάσει το ετήσιο κόστος συντήρησης το οποίο όμως δεν περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του έργου και η οποία θα ισχύει μετά τον χρόνο εγγύησης καλής λειτουργίας.

A.12 ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές είναι δυνατό:

- α. να υποβάλλονται στην Επιτροπή Διαγωνισμού κατά την ημέρα του διαγωνισμού και μέχρι την ώρα διενέργειάς του
- β. να αποστέλλονται στον Δήμο Ρεθύμνης με οποιονδήποτε τρόπο, όπου θα παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη προϋπόθεση ότι θα περιέρχονται στον Δήμο Ρεθύμνης μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού, με ευθύνη του προσφέρο-
ντας.

Ο Δήμος Ρεθύμνης δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για τυχόν καθυστέρηση στην άφιξη των προ-
σφορών, από οποιαδήποτε αιτία, που αποστέλλονται με τον ως άνω τρόπο.

Οι προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά την καθορισμένη ημερομηνία είτε δεν έφθασαν έγκαιρα
στον Δήμο Ρεθύμνης, θα επιστρέφονται στους Προσφέροντες χωρίς να έχουν αποσφραγισθεί.

A.13 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η αποσφράγιση των προσφορών που έχουν έγκαιρα υποβληθεί ή αποσταλεί και παραληφθεί, γί-
νεται δημόσια, από την Επιτροπή Διαγωνισμού.

Η Επιτροπή προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομη-
νία και ώρα που ορίζεται στην Προκήρυξη.

Η αποσφράγιση κάθε προσφοράς γίνεται με την παρακάτω διαδικασία :

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος που περιέχει τα δικαιολογητικά και την εγγύηση συμμετοχής
καθώς και ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς, μονογράφονται δε από την επιτροπή όλα τα δικαι-
ολογητικά και η Τεχνική προσφορά κατά φύλλο.

Ο φάκελος της οικονομικής προσφοράς δεν αποσφραγίζεται, αλλά μονογράφεται από την Επιτρο-
πή Διενέργειας του Διαγωνισμού.

Η Επιτροπή Διαγωνισμού καταγράφει τους προσφέροντες σε Πρακτικό παραλαβής και αποσφρά-
γισης, το οποίο υπογράφει.

A.14 ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

Μετά την αποσφράγιση των προσφορών, η Επιτροπή Διαγωνισμού ελέγχει την ορθότητα και την
πληρότητα των δικαιολογητικών που έχουν υποβληθεί καθώς και των εγγυήσεων συμμετοχής και
καταγράφει τα αποτελέσματα του ελέγχου σε Πρακτικό της.

Η Επιτροπή Διαγωνισμού, εφ' όσον παραστεί ανάγκη, μπορεί να καλέσει τους Προσφέροντες να
παράσχουν σχετικές διευκρινίσεις για τα απαραίτητα δικαιολογητικά του διαγωνισμού μέσα σε
τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που θα τους ζητηθούν, αποκλειόμενης της εκ των
υστέρων συμπλήρωσής τους.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία του ελέγχου προκύψει η ανάγκη απόρριψης προσφορών
που δεν καλύπτουν τις απαιτούμενες από την Προκήρυξη προϋποθέσεις, η επιτροπή συντάσσει

σχετικό πρακτικό, στο οποίο τεκμηριώνει τους λόγους της απόρριψης και το οποίο, μαζί με τις απορριφθείσες προσφορές, αποστέλλει στο αρμόδιο όργανο του φορέα για την έκδοση των απαιτούμενων αποφάσεων απόρριψης.

A.15 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η αξιολόγηση θα γίνει σύμφωνα με τα άρθρα 16 και 19 του Π.Δ. 28/1980 δια συμπληρώσεως τιμολογίου εκ μέρους του προσφέροντος υπόδειγμα του οποίου παρατίθεται στο Παράρτημα Γ.

Ανάδοχος ανακηρύσσεται ο προσφέρων τη συμφερότερη από τεχνοοικονομικής απόψεως προσφορά μετά από αξιολόγησή τους με την ακόλουθη μέθοδο.

A.15.1 ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Για τις ανάγκες της τεχνοοικονομικής αξιολόγησης, θα ακολουθηθεί η παρακάτω περιγραφόμενη διαδικασία:

- α. Θα ελεγχθεί το περιεχόμενο των προσφορών προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ικανοποιούνται οι όροι της Προκήρυξης και θα καταχωρηθούν, σε σχετικό πρακτικό, τυχόν προσφορές που χαρακτηρίζονται απορριπτέες, αναλύοντας, για κάθε μία από αυτές, τους ακριβείς λόγους απόρριψης.
- β. Θα γίνει η τεχνοοικονομική αξιολόγηση των αποδεκτών προσφορών, σύμφωνα με τα κριτήρια του Παραρτήματος 1 (Πίνακας κριτηρίων Τεχνοοικονομικής Αξιολόγησης) του Μέρους Γ (Ειδικές Απαιτήσεις Οικονομικής Προσφοράς).
- γ. Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, θα διαβιβασθεί στην επιτροπή Διενέργειας το/α πρακτικό/ά, για την έκδοση της σχετικής απόφασης έγκρισης της διαδικασίας αξιολόγησης.

A.15.2 ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η Επιτροπή Διαγωνισμού όμως έχει το δικαίωμα, εφ' όσον το κρίνει αναγκαίο, να ζητήσει από τον Προσφέροντα την παροχή διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο της προσφοράς του, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τον Προσφέροντα και δεν θεωρείται αντιπροσφορά.

Τέτοιου είδους διευκρινίσεις θα παραδίδονται εγγράφως στην Επιτροπή Διαγωνισμού, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα που αυτή θα ορίζει κατά περίπτωση, το οποίο δεν θα είναι μικρότερο των τριών (3) εργασίμων ημερών.

Από τις διευκρινίσεις που δίνονται από Προσφέροντες, σύμφωνα με τα παραπάνω, λαμβάνονται υπόψη μόνον εκείνες που αναφέρονται στα σημεία για τα οποία ζητήθηκαν.

A.16 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Μετά την ολοκλήρωση του έργου της τεχνοοικονομικής αξιολόγησης, η Επιτροπή Διαγωνισμού θα υποβάλει το πρακτικό και όλα τα στοιχεία του φακέλου του διαγωνισμού, στην Δημαρχιακή επιτροπή, για την έκδοση της Κατακύρωσης. Στον Ανάδοχο αποστέλλεται σχετική ανακοίνωση της Κατακύρωσης εγγράφως.

A.16.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΑΤΑΙΩΣΗΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή, μετά από σχετική γνωμοδότηση της Επιτροπής Διαγωνισμού, διατηρεί το δικαίωμα:

- α. να αποφασίσει τη ματαίωση, ακύρωση ή διακοπή του διαγωνισμού,
- β. να αποφασίσει τη ματαίωση του διαγωνισμού και την επανάληψή του με τροποποίηση ή μη των όρων και των προδιαγραφών της Προκήρυξης.

A.16.2 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Μετά την ανακοίνωση της Κατακύρωσης καταρτίζεται η σχετική Σύμβαση παροχής υπηρεσιών, η οποία ρυθμίζει όλες τις λεπτομέρειες για την εφαρμογή της Κατακύρωσης.

Η Σύμβαση, που περιλαμβάνει λεπτομερώς όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση του Έργου καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, καταρτίζεται με βάση την Κατακύρωση, την προσφορά και την Προκήρυξη, κατά φθίνουσα σειρά ιεραρχίας και κατισχύει αυτών πλην κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών.

Για τις ανάγκες κατάρτισης των ειδικών όρων και λεπτομερειών της Σύμβασης παροχής υπηρεσιών, ο Ανάδοχος θα συνεργαστεί με την Αναθέτουσα Αρχή.

Σε περίπτωση που πιθανολογείται ότι, κατά το χρονικό διάστημα κατάρτισης του τελικού κειμένου της Σύμβασης, θα λήξει η ισχύς της προσφοράς ή της εγγύησης συμμετοχής, ο Ανάδοχος υποχρεούται στην έγκαιρη παράταση της ισχύος της προσφοράς του κατά τον εκτιμώμενο για την ολοκλήρωση του κειμένου της Σύμβασης απαιτούμενο χρόνο και την παράταση, για τον ίδιο χρόνο, της ισχύος της εγγυητικής συμμετοχής ή την αντικατάστασή της με την εγγύηση καλής εκτέλεσης.

Μετά την ολοκλήρωση του εγγράφου της Σύμβασης και μέσα σε χρονικό διάστημα δέκα (10) ημερών από την λήψη έγγραφης πρόσκλησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσέλθει για την υπογραφή της Σύμβασης, προσκομίζοντας τα παρακάτω στοιχεία :

- Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι εταιρεία ή συνεταιρισμός ή ένωση προσώπων (ή εταιρειών) ή κοινοπραξία, τα έγγραφα νομιμοποίησης του προσώπου που θα υπογράψει τη Σύμβαση.

- Εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης που θα ανέρχεται στο 5% επί του προ-
ϋπολογισμού του Έργου μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και μη συνυπολογισμένης
της τυχόν έκπτωσης κατά την δημοπρασία.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, όπως και όλες οι εγγυήσεις που αναφέρονται στην Προκήρυξη, εκδί-
δεται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα σε
άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ)
ή σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Ορ-
γανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε με το νόμο 2513/1997 και έχουν, σύμφωνα με την νομο-
θεσία των κρατών αυτών, αυτό το δικαίωμα.

Εγγυήσεις που εκδίδονται σε άλλο κράτος εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται από επίσημη με-
τάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει τη Σύμβαση, η Υπηρεσία επιβάλλει
τις προβλεπόμενες στις κείμενες διατάξεις κυρώσεις.

A.17 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Σε περίπτωση διαφορών που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή
την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ' αφορμής της, η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος καταβάλλουν
κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυσή τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των
χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Για κάθε διαφορά που δεν είναι δυνατό να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω οριζόμενα, αρμόδια
θα είναι τα δικαστήρια.

A.18 ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της Σύμβασης Παροχής υπηρεσιών, η οποία ανέρχεται στο 5% επί του
προϋπολογισμού του Έργου μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και μη συνυπολογισμένης της
τυχόν έκπτωσης κατά την δημοπρασία, επιστρέφεται μετά την οριστική (ποσοτική και ποιοτική)
παραλαβή του Έργου και ύστερα από την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλ-
λομένους.

A.19 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ

A.19.1 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η διάρκεια υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

Η παροχή των επιμέρους εργασιών από τον Ανάδοχο είναι δυνατό να μεταβάλλεται χρονικά, μετά από κοινή συμφωνία και υπό την προϋπόθεση ότι δεν μεταβάλλεται το συνολικό χρονοδιάγραμμα του Έργου.

A.19.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Η παραλαβή των προϊόντων του Έργου, προσωρινή και οριστική, θα γίνεται από την Επιτροπή Παραλαβής που θα ορισθεί σύμφωνα με τον νόμο.

A.19.3 ΜΕΤΑΘΕΣΗ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα μετάθεσης του χρονοδιαγράμματος του Έργου ή επί μέρους προβλεπόμενων χρονικών σημείων ή δραστηριοτήτων του χρονοδιαγράμματος, εάν κρίνει ότι αυτό επιβάλλεται, για συνολικό χρονικό διάστημα που δεν θα ξεπερνά τους δύο (2) μήνες και στις περιπτώσεις αυτές ενημερώνει εγκαίρως τον Ανάδοχο για την διαφοροποίηση του χρονοδιαγράμματος ως προς τη συγκεκριμένη δραστηριότητα.

Ο Ανάδοχος δικαιούται να ζητήσει μετάθεση της προθεσμίας εκτέλεσης του Έργου, στην περίπτωση που η εκτέλεση της Σύμβασης ή επί μέρους δραστηριοτήτων της καθυστερεί ή πρόκειται να καθυστερήσει για λόγους που δεν ανάγονται σε περιοχές ευθύνης του ή για λόγους ανωτέρας βίας. Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος συνυποβάλλει πλήρη και λεπτομερή στοιχεία για την τεκμηρίωση του αιτήματός του και το αίτημα εξετάζεται από την Αναθέτουσα Αρχή η οποία αποφασίζει εάν δικαιολογείται να δοθεί μετάθεση και πόση, είτε για το μέλλον είτε με αναδρομική ισχύ και ειδοποιεί σχετικά γραπτώς τον Ανάδοχο. Η ως άνω μετάθεση δεν θα ξεπερνά για κανένα λόγο (πλην αποδεδειγμένης ανωτέρας βίας) τους τέσσερις μήνες.

A.20 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή του Συμβατικού Τιμήματος του Έργου στον Ανάδοχο θα γίνει σε πέντε (3) δόσεις μετά την πιστοποίηση ορθής εκτέλεσης των πακέτων εργασίας όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές και σύμφωνα με το παρακάτω χρονοδιάγραμμα και τα παραδοτέα.

- Με την παραλαβή των πακέτων εργασίας – ΠΕ.1 έως ΠΕ.4 - όπως περιγράφονται στον προϋπολογισμό του έργου που βρίσκεται στο Γ Μέρος της παρούσης, θα πληρωθεί το 35% του συνολικού κόστους.

- Με την παραλαβή των πακέτων εργασίας – ΠΕ.5 έως ΠΕ.8 - όπως περιγράφονται στον προϋπολογισμό του έργου που βρίσκεται στο Γ Μέρος της παρούσης, θα πληρωθεί το 35% του συνολικού κόστους.
- Με την ολοκλήρωση των υπόλοιπων πακέτων εργασίας, της πλήρους εγκατάστασης του συστήματος και εκπαίδευσης και την παραλαβή του έργου οριστική εξόφληση .

Όλες οι πληρωμές θα γίνονται σε ευρώ με την προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.

A.21 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο Ανάδοχος εγγυάται προς την Αναθέτουσα Αρχή ότι το Έργο θα εκτελεσθεί σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της Σύμβασης, τους τεχνικούς κανόνες και τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα που ισχύουν, θα πληροί όλες τις ιδιότητες και χαρακτηριστικά που προβλέπονται στη Σύμβαση αυτή και θα στερείται οποιωνδήποτε ελαττωμάτων και ότι θα ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές, λειτουργίες, αποτελέσματα και ιδιότητες όπως αυτές προδιαγράφονται στην Προκήρυξη ή επιτρέπεται να προδιαγραφούν από την Αναθέτουσα Αρχή κατά την εκτέλεση του Έργου.

A.22 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών τροποποιείται όταν συμφωνήσουν, εγγράφως, προς τούτο, τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Η Αναθέτουσα Αρχή, με την επιφύλαξη της εξασφάλισης των κατά περίπτωση απαιτούμενων εγκρίσεων, δικαιούται να ζητήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματικές υπηρεσίες από τις προβλεπόμενες στην παρούσα, στην περίπτωση που αυτό αποδειχθεί απαραίτητο για την κάλυψη απρόβλεπτων αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής, εξαιτίας οργανωτικών ή άλλων ρυθμίσεων που είναι πιθανό να προκύψουν και ο Ανάδοχος, στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται στην υλοποίηση του συμπληρωματικού αυτού έργου, σε χρόνο και με τρόπο που θα συμφωνηθεί από κοινού και με κόστος ίδιο ή ανάλογο του προσφερόμενου για ίδιες ή παρόμοιες αντίστοιχα υπηρεσίες.

A.23 ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή να εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατ' εξαίρεση ο Ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τι-

μήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να εγκρίνει αίτημα του Αναδόχου για μεταβίβαση ή εκχώρηση, μόνο στην περίπτωση που εκείνος που τον υποκαθιστά ανταποκρίνεται στα κριτήρια επιλογής που ίσχυσαν για την ανάθεση της Σύμβασης. Σε περίπτωση υποκατάστασης ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις του σχετικά με το τμήμα της Σύμβασης που έχει ήδη εκτελεσθεί ή το τμήμα που δεν εκχωρήθηκε.

A.24 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

Ο Ανάδοχος, για την υλοποίηση του Έργου, θα χρησιμοποιήσει τους υπεργολάβους που έχει προσδιορίσει στην προσφορά του, για το κατά περίπτωση αναφερόμενο στην προσφορά του τμήμα του Έργου.

Οι υπεργολάβοι δεν αποκτούν οποιαδήποτε συμβατική σχέση με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος ευθύνεται για τις πράξεις, παραλείψεις και αμέλειες των υπεργολάβων και των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων τους, όπως ακριβώς και για τις πράξεις, παραλείψεις ή αμέλειες του ιδίου, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων του.

Ο Ανάδοχος δικαιούται να αντικαταστήσει υπεργολάβο σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του με αυτόν ή να χρησιμοποιήσει και άλλον υπεργολάβο, μόνο εφ' όσον ο νέος υπεργολάβος ανταποκρίνεται στα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης.

Προκειμένου να συνάψει νέα υπεργολαβία, ο Ανάδοχος απαιτείται να έχει τη γραπτή άδεια της Αναθέτουσας Αρχής. Τα τμήματα τα οποία καλύπτει η υπεργολαβία, καθώς και η ταυτότητα του υπεργολάβου κοινοποιούνται στην Αναθέτουσα Αρχή, μαζί με έγγραφη τεκμηρίωση του Αναδόχου από την οποία πρέπει να προκύπτει ότι ο υπεργολάβος ανταποκρίνεται στα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση υπεργολάβου ή φυσικού προσώπου εμπλεκόμενου στην εκτέλεση του Έργου που, κατά την βάσιμη και αιτιολογημένη κρίση της, δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Έργου, ο δε Ανάδοχος υποχρεούται στην περίπτωση αυτή να ανταποκριθεί στην απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής, σε εύλογο χρονικό διάστημα που θα συμφωνηθεί από κοινού ότι απαιτείται για την εξεύρεση αντικαταστάτη.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

A.25 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Όλες οι εκθέσεις και τα συναφή στοιχεία όπως χάρτες, διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, πλάνα, στατιστικά στοιχεία, υπολογισμοί και κάθε άλλο σχετικό έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συ-

γκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικά και ανήκουν στην απόλυτη ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του ν.2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

A.26 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο ασφάλειας και προστασίας για την αποτροπή ζημιών ή φθορών και είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία ή βλάβη προσώπων, πραγμάτων ή εγκαταστάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, του προσωπικού της ή τρίτων και για την αποκατάσταση κάθε τέτοιας βλάβης ή ζημίας που είναι δυνατόν να προξηνηθεί κατά ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου από τον ή τους υπεργολάβους του εφ' όσον οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη αυτών.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαλίσει και να διατηρεί ασφαλισμένο το προσωπικό του στους αρμόδιους ασφαλιστικούς οργανισμούς καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου και μέριμνα, όπως οι υπεργολάβοι του πράξουν το ίδιο.

Η Αναθέτουσα Αρχή λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού του Αναδόχου και των Υπεργολάβων του, ιδίως δε ενημερώνει εγγράφως τον σχετικά με τις ιδιαιτερότητες των χώρων όπου εκτελείται το Έργο.

A.27 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ο Ανάδοχος δεν αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά την υλοποίηση του Έργου, ούτε κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη Σύμβαση, υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό του, οι υπεργολάβοι του και κάθε συνεργαζόμενος με αυτόν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση. Σε περίπτωση αθέτησης από την ως άνω υποχρέωσή του, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας της και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή της στο μέλλον.

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το Έργο, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή και δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συναίνεση.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της, η Ομάδα Διαχείρισης Έργου και όλα τα εξουσιοδοτημένα απ' αυτήν ή από την Αναθέτουσα Αρχή πρόσωπα οφείλουν να μην ανακοινώνουν σε κανένα, παρά μόνο στα πρόσωπα που δικαιούνται να γνωρίζουν, πληροφορίες που περιήλθαν σ' αυτούς κατά τη διάρκεια και με την ευκαιρία της παροχής των συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο εκτέλεσης του Έργου και αφορούν σε τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα ή μεθόδους κατασκευής ή λειτουργίας του Έργου ή του Αναδόχου.

A.28 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην προηγούμενη παράγραφο, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) ημερών από λήψεως του σχετικού αιτήματος του Αναδόχου, διαφορετικά με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας τεκμαίρεται η αποδοχή του αιτήματος.

A.29 ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) ο Ανάδοχος δεν υλοποιεί το Έργο με τον τρόπο που ορίζεται στη Σύμβαση, παρά τις προς τούτο επανειλημμένες οχλήσεις της Αναθέτουσας Αρχής,
- β) ο Ανάδοχος εκχωρεί τη Σύμβαση ή αναθέτει εργασίες υπεργολαβικά χωρίς την άδεια της Αναθέτουσας Αρχής,
- γ) ο Ανάδοχος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του, στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών του στοιχείων,
- δ) εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση κατά του Αναδόχου για αδίκημα σχετικό με την άσκηση του επαγγέλματός του.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στον Ανάδοχο, της, εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται, κατ' ενάσκηση διακριτικής της ευχέρειας, για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας είναι αυτό δυνατό, να τάξει εύλογη (κατ' αυτήν) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεως, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός εάν η Αναθέτουσα Αρχή γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον Ανάδοχο ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα.

Το συντομότερο δυνατό μετά την καταγγελία της Σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή βεβαιώνει την αξία του παρασχεθέντος μέρους του Έργου καθώς και κάθε οφειλή έναντι του Αναδόχου κατά την ημερομηνία καταγγελίας.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αγοράσει, σε τιμές αγοράς, τις παρασχεθείσες υπηρεσίες που δεν έχει ακόμα πληρώσει. Οι όροι της αγοράς εναπόκεινται στην κρίση της Αναθέτουσας Αρχής.

A.30 ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ

Περίληψη της παρούσας διακήρυξης θα δημοσιευθεί εφάπαξ στο Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων της Εφημερίδας της Κυβέρνησης, στον ημερήσιο οικονομικό τύπο καθώς και στον ημερήσιο τοπικό τύπο.

Παράλληλα, περίληψη της διακήρυξης θα αναρτηθεί στον πίνακα ανακοινώσεων του δημοτικού καταστήματος Ρεθύμνης.

A.31 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Το παρόν έργο χρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και κατά 25% από τους Εθνικούς Πόρους υπόκειται δε στις προβλεπόμενες κρατήσεις για τις εργασίες αυτές.

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΡΕΘΥΜΝΟΥ

ΓΙΩΡΓΗΣ Χ. ΜΑΡΙΝΑΚΗΣ

Β' ΜΕΡΟΣ : ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Β.1 ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Β.1.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το παρόν έργο εντάσσεται στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και αποσκοπεί στην εξάπλωση της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα και ειδικότερα στο Δήμο Ρεθύμνης. Στη συνέχεια δίνονται μερικά εισαγωγικά στοιχεία για το eEurope 2005, με σκοπό την καλύτερη κατανόηση από τον Ανάδοχο της έκτασης και του αντικειμένου του έργου.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005: «Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους», εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης στις 21-22 Ιουνίου του 2002, έπειτα από απόφαση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Βαρκελώνης και εστιάζεται στην:

“εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση έως το 2005 και στην ανάπτυξη του Πρωτοκόλλου IPν6 του διαδικτύου καθώς και στην ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο”

Το εν λόγω σχέδιο δράσης διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2000 από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Φέιρα. Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

Το σχέδιο δράσης eEurope βασίζεται σε δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονται. Αφενός αποσκοπεί στην τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν· αφετέρου, αντιμετωπίζει την υποκείμενη ευρυζωνική υποδομή και θέματα ασφάλειας. Αποτελεί πρόταση προς τα κράτη μέλη ώστε να αναλάβουν ορισμένες μακρόπνοες δεσμεύσεις και ταυτόχρονα πρόσκληση που απευθύνεται στον ιδιωτικό τομέα, για να εργαστεί μαζί με την Επιτροπή και τα κράτη μέλη στην κατεύθυνση πραγματοποίησης των στόχων του eEurope.

Συνολικά, με το σχέδιο δράσης καθορίζεται το πεδίο για μια συντονισμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία πολιτικής σε θέματα της κοινωνίας της πληροφορίας με σημαντική επίδραση στην ανάπτυξη και την παραγωγικότητα, την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή στην Ευρώπη.

Έως το 2005, η Ευρώπη θα πρέπει να διαθέτει:

- σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες
- ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης
- ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας
- δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν και, ως καταλύτη για αυτές,
- διαδεδομένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές
- ασφαλή υποδομή πληροφοριών

B.1.2 ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Ο σχεδιασμός του eEurope 2005 αναπτύσσεται πάνω στους ακόλουθους τέσσερις άξονες δράσης:

Α. Μέτρα πολιτικής για την ανασκόπηση και προσαρμογή της νομοθεσίας σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και της διαλειτουργικότητας, για την ευαισθητοποίηση, καθώς και για την υπογράμμιση της πολιτικής βούλησης.

Β. Η εφαρμογή μέτρων πολιτικής υποστηρίζεται από την ανάπτυξη, ανάλυση και διάδοση ορθής πρακτικής. Θα δρομολογηθούν έργα για την επιτάχυνση της εξάπλωσης εφαρμογών και υποδομής αιχμής.

Γ. Τα μέτρα πολιτικής θα παρακολουθούνται και θα εστιάζονται καλύτερα μέσω συγκριτικής αξιολόγησης της επιτευχθείσας προόδου στην επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που υποστηρίζουν τους στόχους αυτούς.

Δ. Ο συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών θα επιφέρει συνέργια μεταξύ προτεινόμενων δράσεων. Μια διευθύνουσα επιτροπή θα παρέχει καλύτερη εποπτεία των εξελίξεων όσον αφορά τις πολιτικές και θα εξασφαλίζει ικανοποιητική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πολιτικών ιθυνόντων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και του ιδιωτικού τομέα.

B.1.3 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη είχαν συμφωνήσει ότι έως το τέλος του 2002 θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επιτεύχθηκαν πολλά, πολλές όμως από τις υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρα-

κτήρα. Η Επιτροπή και τα Κράτη Μέλη στο πλαίσιο του eEurope 2005 κατέληξαν στα ακόλουθα σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

Έως τα τέλη του 2003 η Επιτροπή πρόκειται να εκδώσει συμφωνημένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Θα αφορά περιεχόμενο πληροφοριών και συνιστώμενες τεχνικές πολιτικές καθώς και προδιαγραφές για τη σύγκλιση των πληροφορικών συστημάτων των δημοσίων διοικήσεων σε κοινοτική κλίμακα. Θα βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα και θα ενθαρρύνεται η χρήση λογισμικού ανοικτής πηγής .

Υπογραμμίζεται η ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής με στόχο την παροχή δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, επιθυμητό στοιχείο των οποίων θα είναι ο διαλογικός χαρακτήρας και η διαλειτουργικότητα. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη δεσμεύονται σε κοινό κατάλογο δημόσιων διαλογικών υπηρεσιών όπου μέχρι το τέλος του 2004 θα παρέχονται ηλεκτρονικά, με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό.

Η ανάπτυξη ασφαλούς και ομαλής πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την εξάπλωση και την αποτελεσματική χρήση ηλεκτρονικών μέσων επαλήθευσης της ταυτότητας. Θα συνεχισθεί η δράση που αφορά την υποστήριξη της εδραίωσης της έξυπνης κάρτας, που συμβάλει στο σκοπό αυτό παρέχοντας ασφαλή διάταξη υποστήριξης της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Καθιέρωση διαλογικών δημόσιων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, έως το τέλος του 2004, θα πρέπει τα κράτη μέλη να έχουν εξασφαλίσει ότι οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται σε διαλογική βάση, είναι προσβάσιμες από όλους, και ότι αξιοποιούν τόσο το δυναμικό των ευρυζωνικών δικτύων όσο και της πολυπλατφορμικής πρόσβασης.

Θα απαιτηθεί αναδιοργάνωση των γραφείων εξυπηρέτησης πολιτών που θα αντιμετωπισθεί κατά τη διάρκεια της εκστρατείας προαγωγής της ορθής πρακτικής. Ο ανασχεδιασμός εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών αναφέρεται στη συλλογή και διαχείριση δεδομένων, την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών, το συντονισμό μεταξύ υπηρεσιών. Συνεπάγεται επίσης πως θα αντιμετωπίζεται και η πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, όπως οι μειονεκτούντες ή οι ηλικιωμένοι.

B.1.4 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης αποτελεσμάτων του e-Europe σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι δείκτες βάσει των οποίων θα μετρηθεί η αξιολόγηση της προόδου, είναι δύο :

- Ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά
- Βαθμός χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε ένα κοινό σύνολο 20 δημόσιων υπηρεσιών, 12 προς τους πολίτες και 8 προς επιχειρήσεις, ως σημείο αναφοράς για τον υπολογισμό των δεικτών.

Υπηρεσίες προς Πολίτες

- Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
- Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
- Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών
- Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário, κτλ)
- Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση)
- Οικοδομικές άδειες
- Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
- Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης)
- Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση
- Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
- Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης)
- Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

- Εργοδοτικές εισφορές
- Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση
- Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση
- Σύσταση εταιρίας
- Δήλωση στατιστικών στοιχείων
- Άδειες εξαγωγών – τελωνεία
- Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα
- Δημόσιες Προμήθειες

Η πρόοδος ηλεκτρονικοποίησης κάθε τέτοιας υπηρεσίας θα αποτιμηθεί κατά το ακόλουθο πλαίσιο τεσσάρων επιπέδων κατάταξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- **Επίπεδο 1:** Πληροφόρηση – Δημοσίευση (information): Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στο Web-site.
- **Επίπεδο 2:** Διάδραση – Αλληλεπίδραση (interaction): Διάθεση στο web-site επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 3:** Αμφίδρομη διάδραση (two way interaction): Πρόσβαση μέσω του web-site σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας.
- **Επίπεδο 4:** Συναλλαγή (Transaction): Web-sites και πληροφορικά συστήματα που προσφέρουν στον πολίτη, ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης του.

Β.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ

Σκοπός του παρόντος έργου είναι η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της **αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από το Δήμο Ρεθύμνης**. Περιλαμβάνει υλοποίηση υπηρεσιών διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων σε βασικούς τομείς υπηρεσιών του Δήμου.

Κατηγορίες Υπηρεσιών

Με την αξιοποίηση του έργου θα παρέχονται οι παρακάτω Κατηγορίες Υπηρεσιών (ΚΥ):

- ✓ **Υπηρεσίες Προσωποποιημένης Ασφαλούς Πρόσβασης:** Οι Υπηρεσίες Προσωποποιημένης Πρόσβασης αφορούν στις βασικές λειτουργίες που είναι απαραίτητες για την πιστοποιημένη και ασφαλή εξυπηρέτηση όλων των εγγεγραμμένων χρηστών.
- ✓ **Back-Office Υπηρεσίες:** Οι Back-Office Υπηρεσίες σχετίζονται με την διαχείριση των βασικών οντοτήτων του συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για τις λειτουργίες εκείνες που αφορούν στην δημιουργία και διαχείριση της βασικής δομής του συστήματος και της αρχικοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- ✓ **Υπηρεσίες Διαχείρισης Περιεχομένου:** Οι Υπηρεσίες Διαχείρισης Περιεχομένου αφορούν κατά κύριο λόγο τις ενέργειες που μπορούν να λάβουν χώρα πάνω σε κάθε περίπτωση περιεχομένου.
- ✓ **Ανάπτυξη υποσυστημάτων (αναλυτική περιγραφή στο Μέρος Δ και Β της παρούσας προκήρυξης)**
- ✓ **Υπηρεσίες Εσωτερικής Οργάνωσης:** Οι Υπηρεσίες Εσωτερικής Οργάνωσης προσομοιώνουν και αποτυπώνουν τις διαδικασίες ενός πραγματικού οργανισμού και συντελούν στην αποτελεσματική οργάνωση και καταγραφή κάθε πληροφορίας απαραίτητης για την αποτελεσματική, ασφαλή και ομαλή λειτουργία του Δήμου.
- ✓ **Υπηρεσίες Ενημέρωσης και Συμμετοχής:** Οι υπηρεσίες Ενημέρωσης και Συμμετοχής, επιτρέπουν στους χρήστες του συστήματος να ενημερώνονται πάνω σε ζητήματα που αφορούν στην τοπική αυτοδιοίκηση καθώς και να εκφράζουν τις απόψεις τους πάνω σε συγκεκριμένα θέματα.
- ✓ **Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Συνεργασίας:** Οι Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Συνεργασίας καθορίζουν ένα σύνολο από συνολικά εμπλεκόμενες λειτουργικότητες που μπορούν να είναι ανεξάρτητες από την υφή μιας εφαρμογής ή λειτουργικότητας. Χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της επικοινωνίας και της συνεργασίας των χρηστών του συστήματος σε πραγματικό ή όχι χρόνο.
- ✓ **Υπηρεσίες Διαχείρισης Διεργασιών (Workflow management):** Το λογισμικό διαχείρισης διεργασιών μπορεί να αυτοματοποιήσει μια λειτουργία του Δήμου κατά την οποία διακινούνται ή επεξεργάζονται δεδομένα βάσει συγκεκριμένων κανόνων. Με το λογισμικό διαχείρισης διεργασιών γίνεται δυνατή η αυτόματη μεταφορά πληροφορίας από και προς τις υπηρεσίες του Δήμου και όπου είναι δυνατόν η πλήρης αυτοματοποίηση των διεργασιών με χρήση πληροφοριακών συστημάτων.
- ✓ **Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας (Middleware)** βασικής πλατφόρμας με υφιστάμενα συστήματα των ΟΤΑ Η επικοινωνία και η ανταλλαγή δεδομένων με υπηρεσίες, συστήματα και βάσεις δεδομένων που δεν χρησιμοποιούν κάποιο γνωστό και ανοιχτό τρόπο επικοινωνίας, γίνεται με χρήση ενδιάμεσου λογισμικού διαλειτουργικότητας, middleware. Η εν λόγω πλατφόρμα θα εγκατασταθεί και θα παραμετροποιηθεί στο Δήμο.
- ✓ **Εκπαίδευση χρηστών:** Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών αναμένεται - σε συνδυασμό με τις διοικητικές ρυθμίσεις που θα ληφθούν - να συμβάλλουν ουσιαστικά τόσο στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων αναφορικά με τη χρήση, διαχείριση και τη χρήση των εφαρμογών και υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν, όσο και στη μεταβίβαση στα στελέχη του Δήμου της αναγκαίας επιμόρφωσης, των πλεονεκτημάτων του νέου πληροφοριακού περιβάλλοντος και των υπηρεσιών που αναπτύσσονται.
- ✓ **Υπηρεσίες S.L.A. για διάστημα 1 έτους από την παράδοση του έργου.** Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρατίθεται αναλυτικά, στο παράρτημα Δ.3.2:

- ✓ Υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας
- ✓ Μεταφορά Τεχνογνωσίας (On the job training) – Υποστήριξη Χρηστών
- ✓ Υπηρεσίες Τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης

Β.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΟ ΕΡΓΟ

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται το έργο είναι:

Χρήση της ευρυζωνικής διαδικτυακής υποδομής που παρέχεται μέσω του έργου Σύζευξις.

Υιοθέτηση του προτύπου XML για την απεικόνιση και ολοκλήρωση των δεδομένων του δημό-
σιου τομέα, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Χρήση του φυλλομετρητή (web browser) ως το βασικό εργαλείο αλληλεπίδρασης.

Διαλειτουργικότητα και χρήση ανοικτών προτύπων σύμφωνα με το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό
πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Επεκτασιμότητα – Δυνατότητα των συστημάτων να προσαρμοστούν, ώστε να μπορούν να α-
νταποκριθούν σε μεγάλο φόρτο εργασίας.

Σημειώνεται ότι θα ληφθούν υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις πρόσβασης από ΑΜΕΑ και άλλες ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, και θα εφαρμοστούν οι σχετικοί διεθνώς αναγνωρισμένοι κανόνες και οδηγίες προσβασιμότητας, όπως Web Accessibility Initiative και συγκεκριμένα τα Web Content Accessibility Guidelines, Authoring Tool Accessibility Guidelines και User Agent Accessibility Guidelines, που αφορούν στην ανάπτυξη προσβάσιμων εφαρμογών και υπηρεσιών για το διαδίκτυο.

Στο πλαίσιο του έργου θα μελετηθούν όλες οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την υλοποίηση και την παραγωγική λειτουργία των προτεινόμενων υπηρεσιών, ώστε να υλοποιηθούν εγκαίρως όλες οι αναγκαίες παρεμβάσεις, όπως ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση πολιτών και ανθρώπινου δυναμι-
κού στην χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην τοπική αυτοδιοίκηση. Επίσης, στο πλαίσιο του έρ-
γου θα προσδιορισθούν τόσο οι αναγκαίες διοικητικές πράξεις – δεσμεύσεις, όσο και οι αναγκαίοι πόροι για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και βιωσιμότητας του προτεινόμενου έργου.

Β.3.1. ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Β.3.1.1. ΣΤΑΔΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ

Στη συνέχεια περιγράφονται οι υποχρεώσεις και τα παραδοτέα του Αναδόχου ανά φάση υλοποίη-
σης του έργου μέχρι και την οριστική παραλαβή του.. Συνοπτικά οι φάσεις του έργου είναι οι εξής:

- | | |
|---------|-----------------------------------|
| Φάση Α: | Εγκατάσταση Λογισμικού Συστημάτων |
| Φάση Β: | Ανάπτυξη Συστήματος |
| Φάση Γ: | Εκπαίδευση |

Φάση Δ: Δοκιμαστική Λειτουργία

Φάση Ε: Δράσεις Δημοσιότητας

ΦΑΣΗ Α: ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει τον εξοπλισμό (Server, rack κ.λ.π.) και ο Ανάδοχος υποχρεούται να εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει το λογισμικό συστημάτων στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να προβεί σε λεπτομερείς δοκιμές, προκειμένου να διαπιστωθεί η άριστη λειτουργία του εξοπλισμού. Οι δοκιμές αυτές θα προδιαγραφούν σε ειδικό τεύχος και θα εκτελεστούν από τον Ανάδοχο παρουσία της ΕΠΠΕ.

Επίσης θα παραδώσει δύο (PC) σταθμούς εργασίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης .

ΦΑΣΗ Β: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- Κατά τη Φάση Β ο Ανάδοχος, με βάση τα αποτελέσματα της Μελέτης Εφαρμογής που έχει παραδοθεί από το πρώτο υποέργο και τις λειτουργικές προδιαγραφές του πληροφοριακού συστήματος, υποχρεούται να αναπτύξει όλα τα υποσυστήματα και τις εφαρμογές που περιγράφονται στο μέρος του συστήματος Δ της παρούσης προκήρυξης.

Επίσης, κατά τη Φάση Β θα γίνουν και οι δοκιμές του πληροφοριακού συστήματος. Οι δοκιμές θα πρέπει να γίνουν σε δύο στάδια:

- Ο Ανάδοχος θα προετοιμάσει λεπτομερή σενάρια δοκιμών ανά διαδικασία και υποσύστημα, και θα δημιουργήσει στο σύστημα τα απαραίτητα δεδομένα για την εκτέλεση όλων των σεναρίων δοκιμών. Τα σενάρια θα εγκριθούν από την ΕΠΠΕ, το οποίο ενδέχεται να απαιτήσει τροποποιήσεις και κατάλληλες συμπληρώσεις. Τα σενάρια θα εκτελεστούν από τον Ανάδοχο παρουσία στελεχών της ΕΠΠΕ. Τα αποτελέσματα των σεναρίων θα τεκμηριωθούν γραπτώς και θα γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις του συστήματος από τον Ανάδοχο έτσι ώστε να ολοκληρωθούν με πλήρη επιτυχία όλες οι δοκιμές διαδικασιών του συστήματος.

Αφού ολοκληρωθούν επιτυχώς τα σενάρια δοκιμών του πληροφοριακού συστήματος ο Ανάδοχος θα προχωρήσει στην τελική προετοιμασία του συστήματος (fine tuning, με ενδεχόμενες παρεμβάσεις στην παραμετροποίηση).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης χρηστών (user manuals) στην ελληνική γλώσσα, καθώς και αναλυτικά τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals). Σημειώνεται ότι η τεκμηρίωση του συστήματος θα περιλαμβάνει αναλυτική περιγραφή της βάσης δεδομένων καθώς και αναλυτική περιγραφή των εφαρμογών.

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε 6 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης .

ΦΑΣΗ Γ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει τους Δημοτικούς Λειτουργούς.

Ειδικότερα, τα στελέχη του Δήμου πρόκειται να εκπαιδευτούν σε ομάδες ανάλογα με το ρόλο τους στην λειτουργία του συστήματος.

Συνολικά πρόκειται να προσφερθούν δύο (2) ανθρωπομήνες εκπαίδευσης, οι οποίοι θα αξιοποιηθούν σύμφωνα με το σχεδιασμό που θα υποβάλλει ο Ανάδοχος στη Μελέτη Εφαρμογής του έργου.

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- Η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του συστήματος και η υποστήριξη της προσαρμογής τους.
- Η μεταφορά τεχνογνωσίας προς τα στελέχη του Δήμου και των υπηρεσιών του, που θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την ενημέρωση, διαχείριση και υποστήριξη του συστήματος.
- Η ανάληψη του καθήκοντος της εκπαίδευσης από επιλεγμένα στελέχη του Δήμου, προς τους υπόλοιπους τη διαχείριση του προμηθευόμενου συστήματος, εξοπλισμού, καθώς και λογισμικού συστημάτων και εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο του έργου και για την παραγωγική λειτουργία της Πύλης και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν.
- Χρήστες, οι οποίοι θα αναλάβουν την ενημέρωση της Πύλης με νέο περιεχόμενο, καθώς και την τροποποίηση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μετά τη λήξη του έργου.
- Εκπαιδευτές, με σκοπό την ενημέρωση και διαρκή εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού του Δήμου, αναφορικά με τις διαδικασίες που θα πρέπει να τηρούνται κατά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Δήμο. Η συγκεκριμένη τεχνική επιλογή αποσκοπεί στη μείωση του προϋπολογισμού του έργου και είναι σύμφωνη με διαδεδομένες πρακτικές σε έργα ΤΠΕ (Teach the teachers).

Στην Τεχνική του Προσφορά ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει, το κόστος των οποίων θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην

Οικονομική του Προσφορά. Επίσης ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει κόστος εκπαίδευσης για το διάστημα μετά την οριστική παραλαβή του έργου.

Μέχρι την έναρξη της εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος καλείται να σχεδιάσει και να δημιουργήσει το απαραίτητο εκπαιδευτικό υλικό ανά ομάδα εκπαιδευόμενων, το οποίο πρόκειται να αναπαράγει και να διαθέσει στους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Οι ενέργειες της φάσης αυτής θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα ενός (2) μήνα από την αποπεράτωση της Γ Φάσης.

ΦΑΣΗ Δ: ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Ο Ανάδοχος με την ολοκλήρωση ενός μήνα μετά τη λήξη της φάσης Γ υποχρεούται να υποστηρίξει τη λειτουργία του συστήματος και τους χρήστες κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δύο (2) μηνών. Κατά την περίοδο αυτή ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Δήμου και θα παρέχει υποστήριξη στους χώρους των παραπάνω φορέων με φυσική παρουσία τουλάχιστον δύο (2) εξειδικευμένων τεχνικών του.

Η υποστήριξη κατά την δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Βελτιώσεις των εφαρμογών
- Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, κτλ.
- Υποστήριξη της λειτουργίας των Servers (backup / disaster recovery policy / security).
- On the job training

Ειδικότερα, κατά τη δοκιμαστική λειτουργία θα πρέπει να ελεγχθούν διεξοδικά:

- Οι κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
- Οι παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού που έγιναν
- Ο εννοιολογικός σχεδιασμός
- Η εγκατάσταση του εξοπλισμού
- Οι ρυθμίσεις του λογισμικού συστήματος
- Οι ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων
- Η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες
- Η φυσική ανταπόκριση του συστήματος
- Οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

- Τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning).

Από τη συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων από τον Ανάδοχο, ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Ο Ανάδοχος μετά από συνεννόηση με την ΕΠΠΕ, θα προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής λειτουργίας.

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά κατά την κρίση της ΕΠΠΕ προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας και καλείται ο Ανάδοχος να αποκαταστήσει το πρόβλημα μέσα στους προβλεπόμενους από τους πίνακες συμμόρφωσης χρόνους. Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την ΕΠΠΕ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη και τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Η ΕΠΠΕ μετά από έλεγχο πιστοποιεί την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας. Ο χρόνος της δοκιμαστικής λειτουργίας επιμηκύνεται αντίστοιχα για όσο χρόνο μεσολάβησε από τη διαπίστωση της βλάβης μέχρι την πιστοποίηση της αποκατάστασής της.

Με την ολοκλήρωση της δοκιμαστικής λειτουργίας και πριν από την Οριστική Παραλαβή του Έργου ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει επικαιροποιημένη έκδοση του συνόλου της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης.

ΦΑΣΗ Ε: ΔΡΑΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ

Το σχέδιο δράσεων δημοσιότητας και πληροφόρησης περιλαμβάνει δράσεις για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις υπηρεσίες που θα παρέχονται από το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον του Δήμου. Οι δράσεις δημοσιότητας θα πρέπει να απευθύνονται σε ολόκληρο τον πληθυσμό του Δήμου με στόχο την πληροφόρηση και την ενημέρωση για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και για τις επιπτώσεις τους στη ζωή του πολίτη. Οι δράσεις δημοσιότητας θα πρέπει να περιλαμβάνουν μία σειρά οριζόντιων δράσεων που θα εξειδικεύονται ανά κατηγορία αποδεκτών, όπως:

- Σχεδιασμό εκπαιδευτικών **σεμιναρίων** για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών όπως: αιρετούς, στελέχη του Δήμου, κλπ.
- Συντονισμό και οργάνωση **συναντήσεων** επιλεγμένων ομάδων (χρηστών ή δυνητικών χρηστών, επαγγελματιών, κλπ.) για τη διαβούλευση επί συγκεκριμένων οριζόντιων ζητημάτων και την προώθηση της δημοσιότητας του έργου

Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τις δράσεις δημοσιότητας του έργου, που προτείνει και να στοιχειοθετήσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Το κόστος των προτεινόμενων δράσεων θα βαρύν-

νει εξ ολοκλήρου τον ανάδοχο. Ο προγραμματισμός και η υλοποίηση των δράσεων θα γίνει σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.

Επίσης, ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία – μεθοδολογία εκτίμησης των αποτελεσμάτων των δράσεων δημοσιότητας και αναθεώρησή τους κατά περίπτωση.

Επίσης :

Οι δράσεις δημοσιότητας – ευαισθητοποίησης, θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία και ανατύπωση 2.000 ενημερωτικών φυλλαδίων
- Δημιουργία και ανατύπωση ενημερωτικής αφίσας (200)
- Δημοσιεύσεις άρθρων στον τοπικό τύπο (6)
- Διαφημιστικά Spot σε ραδιόφωνο και Τηλεόραση.
- Διοργάνωση ενημερωτικής ημερίδας 100 περίπου ατόμων

B.4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

B.4.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Στο αντικείμενο του έργου του Αναδόχου θα περιλαμβάνονται:

Η ανάπτυξη και εγκατάσταση του απαραίτητου λογισμικού της ηλεκτρονικής πύλης για την αυτόματη ενημέρωση των πολιτών καθώς και η παράδοση δύο Η/Υ σύμφωνα με τις προδιαγραφές της μελέτης.

Η παραμετροποίηση του συστήματος και η ολοκλήρωση (integration) του με συγκεκριμένα υποστηρικτικά εργαλεία και υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα

Ανάπτυξη υποσυστημάτων δικτυακής Πύλης περιγραφή τους στο Μέρος Δ και Β

Η συντήρηση του συστήματος και η υποστήριξη της πιλοτικής του λειτουργίας για δεδομένο χρονικό διάστημα μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω σταδίων

Εκπαίδευση των χρηστών στην διαχείριση και χρήση του εξοπλισμού και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν

Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της μετάβασης του Δήμου Ρεθύμνης στο νέο, προτεινόμενο μοντέλο επιχειρησιακής λειτουργίας.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπ όψιν του το έργο «Προμήθεια και εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού και επέκταση πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών του Δήμου Ρεθύμνου » το οποίο υλοποιεί ο Δήμος Ρεθύμνου στα πλαίσια του μέτρου 1.5 «Προώθηση της ΚτΠ) του ΠΕΠ Κρήτης 2000-2006 που είναι και ο βασικός κορμός για την δικτυακή Πύλη του Δήμου. Αναλυτικότερα θα πρέπει να τεκμηριώσει ότι τα αναπτυσσόμενα λογισμικά από το παρόν έργο θα μπορούν να φιλοξενοούνται από το Portal που είδη αναπτύσσεται στο Δήμο στα πλαίσια του προαναφερόμενου έργου και οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν να είναι πλήρως συμβατές.

B.4.2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

B.4.2.1. ΓΕΝΙΚΑ

Τα προσωπικά δεδομένα, στα οποία συγκαταλέγονται πολλές από τις πληροφορίες σχετικά με την δημοτική κατάσταση του πολίτη, αποτελούν σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων «ευαίσθητα» δεδομένα, τα οποία χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας και κάθε επεξεργασία πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις αυστηρές προϋποθέσεις που θέτει η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Ζητήματα ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων αποκτούν όλο και μεγαλύτερη σημασία στην κοινωνία της πληροφορίας. Η ασφάλεια των δεδομένων αφορά στα τεχνολογικά και οργανωτικά μέτρα που διασφαλίζουν το δικαίωμα του φυσικού προσώπου στην προστασία των προσωπικών δεδομένων του. Η ασφάλεια αποτελεί συνεπώς μέσο προς την επίτευξη του σκοπού και θεμελιώδη προϋπόθεση της νομιμότητας της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

B.4.2.2. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Τα δεδομένα του πολίτη αποτελούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία προστατεύονται στην Ευρώπη αλλά και διεθνώς με ειδικές ρυθμίσεις.

Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (ΕΣΔΑ) του 1950 προστατεύει στο άρθρο 8 την ιδιωτική ζωή, στην οποία συγκαταλέγονται και τα προσωπικά δεδομένα.

Η Σύσταση 108 του Συμβουλίου της Ευρώπης του 1981 για την προστασία των ατόμων από την αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο ΟΟΣΑ εξέδωσε το 1980 σειρά «κατευθυντήριων γραμμών» για την προστασία των προσωπικών δεδομένων γενικώς.

Ως προς τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης σταθμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί η Οδηγία 95/46/ΕΚ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών. Με την Οδηγία αυτή εξασφαλίζεται η εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών των κρατών-μελών ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ελεύθερη κυκλοφορία τους στα κράτη-μέλη. Ο ελληνικός νόμος 2472/97 μεταφέρει την Οδηγία στο εσωτερικό δίκαιο και συγχρόνως εκπληρώνει την υποχρέωση της Ελλάδας που απορρέει από τη Σύσταση 108 του Συμβουλίου της Ευρώπης να θεσπίσει ειδικές διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Σύμφωνα με την Οδηγία 95/46/ΕΚ –και τον ελληνικό νόμο 2472/97.

Στη συνέχεια, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ψήφισαν την Οδηγία 97/66/ΕΚ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα η οποία αντικαταστάθηκε πρόσφατα από την Οδηγία 2002/58/ΕΚ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι εν λόγω Οδηγίες εξειδικεύουν την Οδηγία 95/46/ΕΚ ως προς ορισμένες πτυχές που συνδέονται με τη συγκεκριμένη κατηγορία εφαρμογής. Ο ελληνικός νόμος 2774/99 μεταφέρει την Οδηγία 97/66/ΕΚ στο εσωτερικό δίκαιο.

Τέλος, η προστασία των προσωπικών δεδομένων έχει κατοχυρωθεί και στα συντάγματα διάφορων χωρών. Σύμφωνα με το άρθρο 9Α του ελληνικού Συντάγματος η προστασία των προσωπικών δεδομένων του ατόμου αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Η επεξεργασία των δεδομένων του ατόμου επιτρέπεται μόνο υπό τις προϋποθέσεις που ορίζει ο νόμος. Επίσης, η Διακήρυξη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης που υιοθετήθηκε από τα κράτη-μέλη το 2000 προβλέπει ειδικό άρθρο (αρθ. 8) για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

B.4.2.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η ασφάλεια της επεξεργασίας είναι υποχρέωση του υπευθύνου της επεξεργασίας και προϋπόθεση της νομιμότητας της επεξεργασίας. Ως υπεύθυνος επεξεργασίας θεωρείται ο Δήμος οποίο θα είναι και ο φορέας λειτουργίας του έργου. Οι παρακάτω υποχρεώσεις του υποψηφίου αναδόχου έχουν ως σκοπό τη συμμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων με την προαναφερθείσα νομοθεσία και κατ' επέκταση τη δυνατότητα λήψης άδειας λειτουργίας από την ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

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 και οι οποίοι πρέπει να προσδιορισθούν με σχετική **Αποτίμηση Επικινδυνότητας** (Risk assessment), καθώς και από την εξέλιξη της τεχνολογίας και το κόστος των μέτρων.

Εάν υπάρχουν μέτρα ασφαλείας με μικτό χαρακτήρα (οργανωτικά-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.

- Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει κατά το δυνατόν την υποδομή ασφαλείας του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Υπηρεσίες που θα παρέχονται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ (π.χ. Υπηρεσία Φιλοξενίας Ιστοσελίδων - web hosting, παροχή έξυπνων καρτών, κ.λπ.) με ευθύνη του αναδόχου θα αξιοποιηθούν στην υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του έργου.

- Οι αρχές και οι προδιαγραφές ασφαλείας που περιγράφονται στο κεφάλαιο αυτό και στους πίνακες συμμόρφωσης αφορούν το σύνολο του έργου.

Η χρήση ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών) στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης επιβάλλει τη λήψη όλων των απαραίτητων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων. Τα μέτρα αυτά εκτείνονται από την ενημέρωση και εκπαίδευση των χρηστών, την ύπαρξη υπεύθυνου για το πληροφοριακό σύστημα μέχρι τη φυσική και λογική προστασία του πληροφοριακού συστήματος, των δικτυακών συνδέσεων και της διαβίβασης των δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση η ασφάλεια αφορά στις διαδικασίες και δομές της επεξεργασίας, στους συμμετέχοντες και στη φυσική και λογική ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος.

Κατ' αρχήν η χρήση ΤΠΕ στον τομέα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να εξασφαλίζει:

- **Πιστοποίηση** (authentication): έλεγχος της αυθεντικότητας της ταυτότητας των μερών μιας ανταλλαγής δεδομένων.
- **Εξουσιοδότηση** (Authorization): η πρόσβαση του χρήστη πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένη.
- **Εμπιστευτικότητα** (confidentiality): η τήρηση του απορρήτου των δεδομένων. η πληροφορία διατίθεται μόνο στους χρήστες εκείνους που είναι εξουσιοδοτημένοι. Η πιστοποίηση της δικαιούσας των χρηστών θα πρέπει να βασιστεί πάνω στο σύστημα των ρόλων, που είναι και το διεθνές de facto standard λόγω της ευελιξίας που προσφέρει. Επίσης, πρέπει να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να αποτρέπονται επιθέσεις κλοπής δεδομένων.
- **Ακεραιότητα** (integrity): τα δεδομένα θα πρέπει να παραμείνουν ακέραια, δηλαδή να μην υπόκεινται σε αλλοιώσεις. Για την διαφύλαξη της ακεραιότητας των δεδομένων είναι απαραίτητη η χρήση συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων που θα παρέχουν τους κατάλληλους μηχανισμούς εξασφάλισης της ακεραιότητας και συνέπειάς τους (consistency) και να αποτρέπουν επιθέσεις δολιοφθοράς δεδομένων (μη εξουσιοδοτημένη αντιγραφή, μη εξουσιοδοτημένη καταστροφή δεδομένων, κ.λπ.)
- **Μη δυνατότητα άρνησης συμμετοχής** (non-repudiation): ο χρήστης δεν πρέπει να μπορεί να αρνηθεί τη συμμετοχή του στην ανταλλαγή των δεδομένων. Επιτυγχάνεται με το κατάλληλο μηχανισμό καταγραφής των κινήσεων των χρηστών (auditing, logging).
- **Δυνατότητα ελέγχου** (revision / audit): κάθε τροποποίηση ή επεξεργασία των δεδομένων πρέπει να μπορεί να ελεγχθεί, δηλαδή από ποιόν έγινε και πότε.
- **Ευθύνη** (accountability): πρέπει να προκύπτει ποιος είναι υπεύθυνος για την εισαγωγή, πρόσβαση ή τροποποίηση κάθε δεδομένου.
- **Διαφάνεια** (transparency): πρέπει να γίνεται τεκμηρίωση των διαδικασιών της επεξεργασίας ώστε να μπορούν να ελεγχθούν.
- **Διαθεσιμότητα** (availability): τα δεδομένα πρέπει να είναι διαθέσιμα όταν χρειάζεται. Επιτυγχάνεται με τη χρήση μηχανισμών που αποτρέπουν επιθέσεις τύπου denial of service.

Το πρόβλημα της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων εν γένει μπορεί να αναλυθεί στις εξής βασικές συνιστώσες:

1. Φυσική ασφάλεια (physical security) και ασφάλεια του υπολογιστικού συστήματος (computer security). Σχετίζεται με προστασία από φυσικές καταστροφές (κλοπή, φωτιά, πλημμύρες, βανδαλισμούς), μη εξουσιοδοτημένη προσπέλαση κ.λπ.
2. Ασφάλεια των Βάσεων Δεδομένων (database security). Σχετίζεται με την εφαρμογή μίας προκαθορισμένης πολιτικής προστασίας των πληροφοριών (security policy), που αφορά στη δυνατότητα προσπέλασης και επεξεργασίας των πληροφοριών της βάσης δεδομένων.
3. Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνιών του συστήματος (network security). Σχετίζεται με την προστασία των πληροφοριών του συστήματος κατά τη μετάδοσή τους μέσω δικτύων υπολογιστών (π.χ. καλωδίων, τηλεφώνων, δορυφόρων, κλπ.).

Διευκρινίζεται ότι ο Ανάδοχος του έργου θα είναι υπεύθυνος για τη φυσική ασφάλεια του συστήματος σε όλη τη διάρκεια ισχύος του SLA.

Η ασφάλεια περιλαμβάνει την ασφάλεια τόσο της επιτόπιας εφαρμογής όσο και της επικοινωνίας των υποσυστημάτων. Από τις προαναφερθείσες παραμέτρους, σημαντικές για την ασφάλεια της εφαρμογής θεωρούνται η εξουσιοδότηση, ο έλεγχος της πρόσβασης στο σύστημα, η διαθεσιμότητα των δεδομένων, η μη δυνατότητα άρνησης συμμετοχής και ο έλεγχος. Για την ασφάλεια της επικοινωνίας σημαντικές παράμετροι θεωρούνται η εξασφάλιση της πιστοποίησης, ο έλεγχος της πρόσβασης, η ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των δεδομένων, η διαθεσιμότητα των δεδομένων και η μη δυνατότητα άρνησης της συμμετοχής στην ανταλλαγή των δεδομένων.

Απαιτείται πλήρης προστασία των προσωπικών πληροφοριών μέσω αυστηρών και παραμετρικά καθοριζόμενων δικαιωμάτων πρόσβασης. Κάθε τμήμα ή οργανωτική μονάδα θα έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του/της δεδομένα, εκτός των περιπτώσεων ειδικής εξουσιοδότησης.

Ως προς την ακεραιότητα των δεδομένων, θα πρέπει να τηρούνται αντίγραφα ασφαλείας (backup) σε ασφαλές χώρο του Δήμου.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει την ακεραιότητα των δεδομένων τηρώντας κωδικοποιημένα δεδομένα στη βάση δεδομένων (όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό), ενώ θα πρέπει να διασφαλίσει τη κρυπτογράφηση των δεδομένων που μεταδίδονται διαμέσου κάποιου τηλεπικοινωνιακού μέσου. Το προτεινόμενο σύστημα ασφάλειας θα αξιοποιεί όλες τις σχετικές υπηρεσίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

B.4.3. ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η διασυνδεσιμότητα στην παρούσα Διακήρυξη ορίζεται ως η διασυνδεσιμότητα του προτεινόμενου συστήματος που θα αναπτυχθεί με τα υφιστάμενα συστήματα .

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην τεχνική του προσφορά να συμπεριλάβει διεξοδική περιγραφή της λύσης όσον αφορά τη διασυνδεσιμότητα την οποία υποχρεούται να υλοποιήσει αναλαμβάνοντας τις απαραίτητες εργασίες.

Αναλυτικότερα:

Η διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα ορίζεται ως εξής:

- Διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα με την υπάρχουσα υφιστάμενη μηχανογραφική κατάσταση με σκοπό την αξιοποίηση κατά το δυνατόν της υπαρκτής υποδομής σε λογισμικό και εφαρμογές.
- Διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων όλων των τμημάτων του έργου όπου απαιτείται.
- Διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα με διακριτά συστήματα που ολοκληρώνουν την λειτουργικότητα σε μελλοντική επέκταση του συστήματος. Η διασυνδεσιμότητα αυτή πρέπει να προβλεφθεί από τον Ανάδοχο χωρίς όμως να εντάσσεται στις υποχρεώσεις του παρόντος διαγωνισμού.
- Διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα που πρόκειται να αναπτυχθούν στην τοπική αυτοδιοίκηση και δημόσια διοίκηση.

Επίσης, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη τις ακόλουθες παρατηρήσεις:

1. Κανένα σημαντικό πρόσθετο φορτίο (workload) δεν πρέπει να εισάγεται στα ήδη υπάρχοντα συστήματα λόγω της διασύνδεσής τους.
2. Η διασύνδεση των υπάρχοντων συστημάτων πρέπει να είναι μια οικονομικώς συμφέρουσα ενέργεια.

Η παρατήρηση (1) απαιτεί την προσθήκη μιας εφαρμογής διασύνδεσης (π.χ. Middleware) σε ένα σύστημα ώστε να μην το υπερφορτώνει ξαφνικά σε τέτοιο βαθμό που δεν προβλέφθηκε από τους σχεδιαστές του. Ο κίνδυνος που υπάρχει με τις συνεχείς αναζητήσεις (queries) σε ένα σύστημα είναι ότι μπορεί να μειωθεί η απόδοσή του και εν τέλει να γίνει αιτία για την πλήρη «αχρήστευσή» του.

Η παρατήρηση (2) είναι προφανής καθώς κάθε προσπάθεια σύνδεσης ανομοιογενών συστημάτων μεταξύ τους, πρέπει να υλοποιείται σε περιορισμένο χρόνο και προϋπολογισμό. Αυτή η προϋπόθεση παρέχει ένα σαφές κριτήριο για οποιαδήποτε προτεινόμενη αρχιτεκτονική.

B.4.4. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Το πλήρες και αποκλειστικό περιουσιακό δικαίωμα που ο Ανάδοχος θα κατασκευάσει εξ αρχής σε εκτέλεση της Σύμβασης, μεταβιβάζεται επ' αόριστον, στην Αναθέτουσα Αρχή για πλήρη και απόλυτη χρήση και εκμετάλλευση από αυτήν.

Όλες οι εκθέσεις και τα συναφή στοιχεία όπως χάρτες, διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, πλάνα, στατιστικά στοιχεία, υπολογισμοί και κάθε άλλο σχετικό έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικά και ανήκουν στην απόλυτη ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του ν.2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

B.5 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΥΛΗΣ

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο των υποσυστημάτων της Δημοτικής Πύλης σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

1. Συστήματα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος.
 - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
 - Την επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
2. Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική της Πύλης, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.
3. 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.
4. Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα περιβάλλον, στο οποίο θα:
 - επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή ομοιομορφία στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους.
 - επιλεγούν κοινοί και φιλικόι τρόποι παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.

- διασφαλίζεται η επεκτασιμότητα του συστήματος.
5. Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, για τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη, για την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
- Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών.
 - Ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων.
 - Τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας.
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων.
6. Χρήση εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, η οποία θα είναι συμβατή με την επιλεχθείσα βάση δεδομένων.
7. Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας του χρήστη με το σύστημα (GUI) για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους.
8. Ενσωμάτωση στα υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών, τα οποία θα παρουσιάζουν οι εφαρμογές στους τελικούς χρήστες (error messages), στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
9. Ικανοποίηση των παρακάτω απαιτήσεων σε σχέση με τις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν:
- Πληρότητα των στοιχείων που αποθηκεύονται.
 - Ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων των εφαρμογών.
 - Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).
 - Τεκμηρίωση του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των εφαρμογών.
 - Ύπαρξη βοηθητικών προγραμμάτων για την εξαγωγή όλων των στοιχείων των εφαρμογών από τη βάση δεδομένων και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής. Πρόβλεψη για εξαγωγή δεδομένων με βάση την ημέρα εισαγωγής / τροποποίησης / διαγραφής και με βάση τον χρήστη.
10. Σχεδιασμός σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Δήμου. Από το θεσμικό πλαίσιο θα καθοριστούν τα υποχρεωτικά στοιχεία και οι υποχρεωτικές λειτουργίες που πρέπει να διενεργούνται από τις εφαρμογές. Από την καθημερινή λειτουργία και τις ανάγκες των χρηστών των εφαρμογών μπορεί να προκύψει η ανάγκη επέκτασης με επιπλέον δεδομένα και λειτουργίες, φυσικά αν επιτρέπεται από το θεσμικό πλαίσιο. Στη βάση αυτή είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση της εφαρμογής όποτε αλλάξει το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Δήμου.

11. Ελεγχόμενη και διαβαθμισμένη πρόσβαση στην Πύλη από το προσωπικό του Δήμου.

B.5.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος θα υποστηρίξει συνολικά με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό την διαδικασία υλοποίησης και ελέγχου του έργου που αναλύεται σε αυτήν την ενότητα.

Στο σημείο αυτό διακρίνονται πέντε ενότητες :

1. Σχεδιασμός, ανάπτυξη και αξιολόγηση της δικτυακής πύλης
2. Συλλογή και διαχείριση του υλικού
3. Ανάπτυξη υποσυστημάτων για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι τεχνικές προδιαγραφές των υποσυστημάτων και των υπηρεσιών αναλύονται στο Δ' Μέρος της διακήρυξης «Γενικές Αρχές Σχεδιασμού και Ανάπτυξης»
4. Λειτουργία και συντήρηση της δικτυακής πύλης

Αναλυτικότερα :

Ο σχεδιασμός της πύλης θα ακολουθήσει συγκεκριμένη μεθοδολογία, η οποία θα εξασφαλίσει την ικανοποίηση των απαιτήσεων όλων των ομάδων ενδιαφέροντος και θα ανταποκρίνεται πλήρως στους στόχους της Αναθέτουσας Αρχής. Η ανάπτυξη θα βασιστεί στις κατάλληλες αρχιτεκτονικές και σε ανοικτά, διεθνή πρότυπα ανάπτυξης Εφαρμογών Διαδικτύου (Internet) και διαχείρισης περιεχομένου (βλ. Πίνακες συμμόρφωσης) ώστε η πύλη να ικανοποιεί το σύνολο των απαιτούμενων προδιαγραφών. Η αξιολόγηση αφορά στην εφαρμογή συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, στις διαδικασίες δοκιμών (testing) του συστήματος και των λειτουργιών του, καθώς και στις έρευνες ικανοποίησης των χρηστών, οι οποίες θα προσφέρουν την κατάλληλη πληροφορία ανατροφοδότησης για επανέλεγχο του συστήματος και βελτιώσεις τόσο στη λειτουργία, όσο και στο σχεδιασμό των ιστοσελίδων ή/και στο περιεχόμενο. Εξαιρούνται εφαρμογές που δεν υπάγονται στο Portal και θεωρούνται εφαρμογές Back-office όπως π.χ Ληξιαρχείο, Οικονομικές εφαρμογές κ.λ.π.

Στις ενέργειες για τη συλλογή και διαχείριση των δεδομένων περιλαμβάνεται η συλλογή του απαιτούμενου υλικού από τις διάφορες πηγές (τον ίδιο τον Δήμο, βιβλιοθήκες, κλπ.), η λειτουργία μηχανισμών οι οποίοι θα εξασφαλίζουν την ακεραιότητα, ακρίβεια και ποιότητα του υλικού αυτού, καθώς και την επικαιροποίηση και παρουσίασή του με τρόπο που θα προσελκύει και θα είναι χρήσιμος στους αποδέκτες. Θα πρέπει απαραίτητως να υποστηρίζεται η δομημένη και ευέλικτη καταχώριση της πληροφορίας που θα επιτρέπει την ενημέρωση της πύλης από εξουσιοδοτημένους χρήστες με φιλικό τρόπο και από απόσταση, καθώς και ένα σύστημα εύκολης δημοσίευσης περιεχομένου. Επίσης την δημιουργία όλων των φορμών που αφορούν της αιτήσεις πολιτών και απαντήσεις στα αιτήματα.

Το έργο αποσκοπεί στη δημιουργία και προμήθεια βασικών υποδομών και στην ανάπτυξη μιας Ηλεκτρονικής Πύλης Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα έχει σκοπό να παρέχει σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ενημέρωση αφενός για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για κάθε αίτηση και αφετέρου για την κατάσταση διεκπεραίωσης των αιτήσεών τους

Όλα τα υποσυστήματα αναλύονται λεπτομερώς στο Μέρος Δ και Β.

Τέλος, η λειτουργία και συντήρηση είναι οι ενέργειες που εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα της πύλης, τη φιλοξενία (hosting) και τη λειτουργική υποστήριξη της πύλης με επιχειρησιακούς όρους και προϋποθέσεις, καθώς και την συνεχή εξέλιξη και προσαρμογή της κατά τη διάρκεια του έργου.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπ όψη του το έργο « Προμήθεια και εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού και επέκταση πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών του Δήμου Ρεθύμνου» το οποίο έχει ενταχθεί στο μέτρο 1.5 «Πρώθηση της ΚτΠ» του ΠΕΠ Κρήτης 2000-2006 όπου ο ανάδοχος συν της άλλης προσέφερε τα εξής:

- 1. Λειτουργικό Σύστημα για τον Web Server UNIX**
- 2. Λογισμικό για Web Server : Apache**
- 3. R.D.B.M.S : ORACLE η εναλλακτικά SQL**
- 4. C.M.S και εφαρμογές ανοιχτού κώδικα αναπτυγμένες σε εργαλεία PHP, JAVA, C, AJAX**

B.5.1.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ

Ο σχεδιασμός της πύλης θα έχει τους εξής στόχους :

- Την ενίσχυση της εικόνας της Αναθέτουσας Αρχής με καλαίσθητη εικαστική παρουσίαση.
- Την ευκολία ανανέωσης/επικαιροποίησης και τη γρήγορη και δυναμική παρουσίαση των πληροφοριών.
- Την εύκολη και κατανοητή (self-intuitive) πρόσβαση, για όλους, συμπεριλαμβανομένων και ατόμων με ειδικές ανάγκες (<http://www.w3.org/WAI>).
- Θα χρησιμοποιηθεί το πρότυπο Government Category List της κυβέρνησης της Μεγάλης Βρετανίας (www.govtalk.uk).
- Υποστήριξη μεταδεδομένων για την περιγραφή χωρικής πληροφορίας (ISO 19115:2003).
- Πλήρης συμμόρφωση με το πρότυπο EIF: European Interoperability Framework for Pan-European e-Government Services. Πιο συγκεκριμένα, η Δημοτική Πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως το σύνολο των προτύπων και πρωτοκόλλων που περιλαμβάνονται στο ανωτέρω κείμενο και να μην κάνει χρήση άλλων προτύπων και πρωτοκόλλων.

Αναλυτικότερα:

- Η δημοσίευση (παρουσίαση) υλικού και υπηρεσιών θα γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλής ποιότητας οπτική ταυτότητα, αρχιτεκτονική της πληροφορίας, συνοχή και συνέπεια στην εικόνα της πύλης, ακολουθώντας συγκεκριμένες γραφιστικές φόρμες (προσχεδιασμένες φόρμες, templates, style sheets), σύμφωνα με την συντακτική πολιτική που θα υιοθετηθεί. Οι στόχοι αυτοί θα επιτευχθούν μέσα από μια αρχική Μελέτη Σχεδιασμού (Design Study) των ιστοσελίδων, κατά την οποία θα καταγραφούν οι αναλυτικές προδιαγραφές του συστήματος διεπαφής χρήστη (user interface), θα σχεδιαστούν σενάρια χρήσης-χρηστών και θα ορισθούν τα επίπεδα της αλληλεπίδρασης (interactivity) συστήματος-χρήστη και πλοήγησης (navigation), προκειμένου να επιτυγχάνεται η βέλτιστη προσαρμοστικότητα στις ανάγκες κάθε ομάδας χρηστών με ταυτόχρονη διατήρηση της φιλικότητας και της ευχρηστίας.
- Ο Ανάδοχος θα προτείνει την καταλληλότερη μεθοδολογία ανάπτυξης της πύλης. Οι εξής επιμέρους ενέργειες κρίνονται σημαντικές :
 - Η αρχική ανάπτυξη **πρώτου πρωτοτύπου** (αρχετύπου) της πύλης, με βάση το σχεδιασμό του πλήρους συστήματος και ένα υποσύνολο από λειτουργίες και περιεχόμενο. Κατά τη δημιουργία του αρχετύπου θα δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην υλοποίηση των βασικών αρχών της αλληλεπίδρασης με το χρήστη (user interface), έτσι ώστε να σχηματιστεί - αρκετά νωρίς - αντιπροσωπευτική εικόνα για τη μορφή και λειτουργικότητα του τελικού συστήματος.
 - Η αποτίμηση της λειτουργίας του αρχετύπου - πολύ σύντομα, μετά την έναρξη του έργου - ώστε να προσδιοριστεί το κατά πόσο αυτό ικανοποιεί τις απαιτήσεις των χρηστών και τα σημεία που ενδέχεται να υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.
 - Ο Ανάδοχος στην πρότασή του, καλείται να συμπεριλάβει με σχετική τεκμηρίωση προτάσεις ενδεικτικές των σχεδιαστικών δυνατοτήτων του.
- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της πύλης θα γίνει με σύγχρονα εργαλεία και η πλατφόρμα υλοποίησης θα είναι συμβατή με ανοικτά διαδικτυακά πρότυπα, έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης (επεκτασιμότητα). Επίσης, η εμφάνιση της πύλης θα πρέπει να μην εξαρτάται από το χρησιμοποιούμενο λογισμικό πλοήγησης. Θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως και να παρουσιάζει την ίδια λειτουργικότητα, τουλάχιστον σε browsers (φυλλομετρητές) έκδοσης Internet Explorer 5.5, Firefox 1.0, Netscape Navigator 7.0 ή νεότερους, κατ' ελάχιστο.

- Δυνατότητα συνεργασίας και ανταλλαγής περιεχομένου με άλλες πηγές πληροφόρησης (π.χ. άλλα portals, ιστοχώρους): Κρίνεται απαραίτητη η δυνατότητα συνεργασίας με ετερογενή συστήματα διαχείρισης δεδομένων και η δυνατότητα επικοινωνίας των διαδικασιών της πύλης με τρίτα συστήματα, καθώς και η υποστήριξη τεχνολογιών ανάκτησης και πρόσβασης στοιχείων (XML, Web Services), που επιτρέπει την αξιοποίηση δεδομένων από διαφορετικές πηγές.
- Η επέκταση, διαχείριση, παρακολούθηση και συντήρηση του συστήματος θα γίνονται μέσα από δομημένες και καταγραφόμενες εργασίες, ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργικότητα και η ασφάλεια της πύλης σε όλα τα επίπεδα, όπως η μεταφορά της πύλης σε άλλο διαδικτυακό κόμβο και εξυπηρετητή ιστού.
- Το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (πληροφοριακού υλικού) θα παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης όλου του κύκλου ζωής των πληροφοριών (εγγράφων, αρχείων, media). Θα υποστηρίζει πλήρως τη συντακτική πολιτική (editorial policy) που θα προτείνει ο Ανάδοχος και θα καθιστά εφικτή (και εύκολη) τη δημιουργία και ανανέωση του περιεχομένου, με τη χρήση web browser, από οποιαδήποτε τοποθεσία (remote locations) και από προσωπικό (editors/authors) χωρίς ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις, ώστε να εξασφαλιστεί η ευκολία ενημέρωσης των ιστοσελίδων και κατά συνέπεια να περιοριστεί, κατά το δυνατόν, το λειτουργικό κόστος και το κόστος συντήρησης της πύλης. Ειδικότερα, θα υποστηρίζει :
 1. Δημιουργία και εισαγωγή αρχείων περιεχομένου σε μορφή δομημένων εγγράφων, μέσω φιλικού προς το χρήστη συντάκτη κειμένου που θα είναι ενσωματωμένος στο web browser και δε θα απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις για τη χρήση του από τη συντακτική ομάδα. Πρέπει να υποστηρίζεται η δημιουργία συνόλων δεδομένων, στοιχείων πλοήγησης (μενού, μονοπάτι πλοήγησης κλπ.) και χάρτη πλοήγησης και η ευέλικτη καταχώριση της πληροφορίας (χρήση γλώσσας XML και σχεσιακής βάσης δεδομένων σε XML, συμπεριλαμβανομένων και χαρακτηριστικών αναζήτησης).
 2. Κατηγοριοποίηση, αποθήκευση και διαχείριση των αρχείων περιεχομένου (εγγράφων, media) σε μορφή XML σε ειδικό «αποθετήριο», που εξασφαλίζει τη «μακροβιότητα» του περιεχομένου και τη δυνατότητα παράλληλης πολλαπλής έκδοσης και εξαγωγής-μεταφερσιμότητας των πηγών σε άλλα πληροφοριακά συστήματα, συστήματα διαχείρισης εγγράφων ή έκδοσης στον παγκόσμιο ιστό.
 3. Υποστήριξη της διαδικασίας δημιουργίας, επιμέλειας και δυναμικής έκδοσης-συνδυασμού των αρχείων περιεχομένου σε ένα ή περισσότερα σημεία του ιστοχώρου, με διακριτούς ρόλους και δικαιοδοσίες επί συγκεκριμένων ενεργειών ή/και αρχείων περιεχομένου, ώστε οι χρήστες να μπορούν να κάνουν την καλύτερη δυνατή επιλογή/διαχωρισμό των πληροφο-

ριών που τους ενδιαφέρουν, σε διάφορα εκ των προτέρων οριζόμενα επίπεδα «διείσδυσης».

4. Δυνατότητα δυναμικής μεταβολής της παρουσίας του περιεχομένου (μετασχηματισμοί). Το περιεχόμενο, θα πρέπει να είναι δομημένο και αποθηκευμένο σε XML και κατά συνέπεια θα πρέπει να μπορεί να μετασχηματίζεται σε διαφορετικές μορφές και να παρουσιάζεται με εναλλακτικούς τρόπους προκειμένου να μπορεί να χρησιμοποιείται για διαφορετικούς σκοπούς (multi-purposing). Για το σκοπό αυτό θα χρησιμοποιούνται οι ανάλογοι μετασχηματισμοί για την παραγωγή εκδόσεων του περιεχομένου λ.χ. χωρίς γραφικά, για εκτύπωση, για κινητά τηλέφωνα κλπ.
5. Υποστήριξη ρόλων χρηστών και ροής διαδικασιών (workflow) που θα αποτυπώνει την πορεία που θα ακολουθεί μια μονάδα περιεχομένου από την αρχική συγγραφή του μέχρι τη δημοσίευση στην Πύλη. Το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου θα πρέπει να είναι ευέλικτο και να επιτρέπει την παράλληλη ενημέρωση διαφορετικών ενοτήτων του από διαφορετικούς συντάκτες, την προσωρινή αποθήκευση εργασίας σε εξέλιξη, και την προεπισκόπηση του υπό σύνταξη περιεχομένου, όπως αυτό θα εμφανιστεί δημοσιευμένο στην Πύλη. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζει παρακολούθηση εκδόσεων του περιεχομένου (versioning).
6. Πολλαπλές γλωσσικές εκδόσεις του περιεχομένου. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες για την ευέλικτη συντήρηση του περιεχομένου σε πολλές γλώσσες ειδοποιώντας λ.χ. το χρήστη ότι η δεύτερη γλωσσική έκδοση του περιεχομένου δεν είναι ενημερωμένη σε συγκεκριμένες ενότητες του κ.ο.κ.
7. Είναι επιθυμητή η δυνατότητα εννοιολογικής διασύνδεσης των πληροφοριών που θα είναι καταχωρημένες σε XML και στη βάση δεδομένων.

B.5.1.2 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει καθ' υπόδειξη της Αναθέτουσας Αρχής τη συλλογή, επιμέλεια, τεχνική επεξεργασία, κατηγοριοποίηση και ένταξη στο σύστημα του αρχικού περιεχομένου της πύλης, καθώς και την τακτική ανανέωση και επικαιροποίησή του καθ' όλη την περίοδο συντήρησης.

Το πληροφοριακό υλικό θα αποτελείται από δύο μεγάλες κατηγορίες. Τις υπηρεσίες πληροφόρησης και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1. Υπηρεσίες πληροφόρησης για οικονομικές συναλλαγές με τον Δήμο.

Η εφαρμογή πληροφόρησης θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες – παρεχόμενες υπηρεσίες:

Δικτυακές Υπηρεσίες – Δικαιολογητικά: Στην ενότητα αυτή, θα περιέχονται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο συναλλαγής για όλα τα οικονομικά θέματα , και πάσης φύσεως δικτυακές υπηρεσίες διακρινόμενες σε επιμέρους κατηγορίες. Συγκεκριμένα, θα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά υπηρεσίες και δικαιολογητικά που αφορούν οικονομικές συναλλαγές με δημότες και επιχειρήσεις

Χρήσιμοι σύνδεσμοι. Στις σελίδες αυτής της ενότητας ο χρήστης θα μπορεί να δει μια λίστα από χρήσιμες συνδέσεις, μια σύντομη περιγραφή τους καθώς επίσης και σύνδεσμο στο σχετικό δικτυακό τόπο, εφόσον υπάρχει.

Συχνές ερωτήσεις. Θα παρουσιάζεται μια λίστα με τις πιο συχνές ερωτήσεις των χρηστών και οι σχετικές απαντήσεις που έχουν δοθεί από τους διαχειριστές του δικτυακού τόπου.

Αναζήτηση. Η υπηρεσία αυτή θα επιτρέπει στους χρήστες να αναζητήσουν την πληροφορία που θέλουν είτε σε ολόκληρο το περιεχόμενο, είτε σε επιλεγμένες περιοχές που θα δίνονται ως επιλογές στα κριτήρια αναζήτησης. Η αναζήτηση θα βασίζεται είτε στις θεματικές κατηγορίες, είτε σε λέξεις κλειδιά ή θα μπορεί να είναι αναζήτηση σε ολόκληρο το κείμενο των περιεχομένων (full text search).

Επικοινωνία. Με τη σελίδα επικοινωνίας οι χρήστες θα μπορούν να βλέπουν στοιχεία επικοινωνίας του Δήμου.

Στατιστικά. Σύστημα συλλογής και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων για την λειτουργία - επισκεψιμότητα κ.λ.π της δικτυακής πύλης

2. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφονται αναλυτικά στο Μέρος Δ και Β της παρούσας.

B.5.2 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Ο ακριβής προσδιορισμός των χαρακτηριστικών της πύλης αποτελεί αντικείμενο του έργου. Τα χαρακτηριστικά του συστήματος που αναλύονται με κάθε λεπτομέρεια στη συνέχεια.

B.5.2.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Ο κόμβος θα χαρακτηρίζεται από τις εξής ενδεικτικές, λειτουργικές προδιαγραφές:

- Το περιεχόμενο (πληροφοριακό υλικό) μπορεί να προέρχεται από διάφορες πηγές και να έχει διάφορες μορφοποιήσεις (format). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ένταξη κειμένου σε μορφή XML, εμπλουτισμένου με οπτικό υλικό, αλλά και αρχείων ψηφιακών παρουσιάσεων,

εικόνων, video, ήχου και λοιπών ψηφιοποιημένων αρχείων, συνδέσεις με εξωτερικές πηγές κλπ.

- Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, το σύστημα θα υποστηρίζει την τυποποίηση της εσωτερικής διανομής και ροής πληροφόρησης, ώστε να αυτοματοποιηθεί η διαδικασία δημοσίευσης στην πύλη και να εξασφαλιστεί ο συντονισμός των εργασιών. Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος θα προτείνει για υιοθέτηση τη Συντακτική Πολιτική που θα ακολουθεί η ομάδα σύνταξης. Ο Ανάδοχος στην πρότασή του θα πρέπει να τεκμηριώσει τις υποστηριζόμενες δυνατότητες που περιγράφηκαν και να δώσει αντιπροσωπευτικά παραδείγματα χρήσης του συστήματος σε ανάλογες εγκαταστάσεις που έχει υλοποιήσει.

Θα προσφέρονται υπηρεσίες όπως οι παρακάτω:

- **Download:** Μέσω της συγκεκριμένης ενότητας παρέχεται η δυνατότητα στον επισκέπτη του Portal να κατεβάξει (download) στον υπολογιστή εργαλεία λογισμικού. Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάζεται μία λίστα από web sites εταιριών, οι οποίες παρέχουν προϊόντα λογισμικού.
- **Links:** Συνδέσεις σε διάφορα web sites, όπως π.χ. σε τηλεοπτικούς - ραδιοφωνικούς σταθμούς, κινηματογράφους, κυβερνητικούς φορείς και υπουργεία, εστιατόρια κτλ.
- **Δυνατότητα εγγραφής στο σύστημα:** Οι εγγεγραμμένοι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε ομάδες συζήτησης (forums) όπου θα μπορούν να εκφράζουν τις απόψεις τους για θέματα του ενδιαφέροντός τους. Θα έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν γραπτά μηνύματα (on-line chat).
- **Άτομα με αναπηρία:** Το σύστημα θα είναι προσπελάσιμο από άτομα με ειδικές ανάγκες και θα ακολουθεί τις ανάλογες οδηγίες (WAI guidelines: <http://www.w3.org/WAI/>).
- **F.A.Q.,** δηλαδή απαντήσεις σε κάποια βασικά/συνήθη ερωτήματα, που πιθανόν να έχουν οι επισκέπτες του Portal.
- **Μηχανή ευφυούς αναζήτησης πληροφοριών** στο Portal, η οποία θα προσφέρει καταταγμένες με βάση τη σχετικότητα απαντήσεις.
- **Υποστήριξη UTF-8** για πολύγλωσσο περιβάλλον του τελικού χρήστη κατ' ελάχιστο στην Ελληνική, Αγγλική και οποιαδήποτε άλλη γλώσσα.
- **Κατανοητό σύστημα πλοήγησης** και θεματολογίας. Ο χρήστης πρέπει να κινείται άνετα ανάμεσα σε περιλήψεις του περιεχομένου και σε λεπτομερή και δομημένη ανάπτυξη αυτού. Θα παρέχεται :
 - Δυνατότητα πρόσβασης σε ιεραρχικούς καταλόγους εγγράφων και αρχείων περιεχομένου σύμφωνα με: πολλαπλή θεματική κατηγοριοποίηση, με μορφή καταλόγων και πολλαπλών μορφών ενός εκάστου εγγράφου.

- Δυνατότητα πρόσβασης μέσω συνδέσμων σε πρόσθετα κείμενα ή αρχεία περιεχομένου.
- **Ευέλικτη αναζήτηση** στο περιεχόμενο (από πολλαπλές, δομημένες και αδόμητες πηγές) της πύλης βάσει πολυκριτηριακών πληροφοριών (λέξεις κλειδιά, ημερομηνία κλπ.).
- **Συνεργασία και αλληλεπίδραση** - θα υποστηρίζεται η συνεργασία και η ενεργός συμμετοχή των χρηστών. Πιο αναλυτικά, οι δυνατότητες που θα παρέχονται είναι:
 - On-line εγγραφή και αναγνώριση των επισκεπτών. Οι επισκέπτες θα έχουν τη δυνατότητα να συμπληρώνουν μια φόρμα εγγραφής στην οποία θα καταχωρίζουν τα στοιχεία τους και συγκεκριμένες επιλογές τους, σχετικά με τις υπηρεσίες ή πληροφορίες που παρέχονται από την πύλη (profiling). Οι εγγεγραμμένοι χρήστες θα έχουν επιπλέον προσωποποιημένη πληροφόρηση, θα μπορούν να λάβουν στοχευόμενη εξυπηρέτηση και θα μπορούν να ανήκουν σε καθορισμένες ανοικτές ή κλειστές κοινότητες.
 - Επικοινωνία με τη χρήση ηλεκτρονικών φορμών. Θα παρέχεται η δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τους χρήστες με χρήση φορμών επικοινωνίας, στις οποίες θα υπάρχει πρόσβαση και που θα συμπληρώνονται on-line, ώστε να μπορεί ο χρήστης να υποβάλει ερωτήσεις ή να ζητήσει πληροφορίες.
 - Δημόσιο βήμα ανταλλαγής απόψεων - Forum. Οι επισκέπτες θα μπορούν να συμμετέχουν σε διαφορετικές περιοχές διαλόγου, στις οποίες θα μπορούν να γίνονται συζητήσεις ανάμεσα στους χρήστες, πάνω σε διαφορετικές θεματικές περιοχές, δίνοντας σε κάθε χρήστη τη δυνατότητα συμμετοχής σε υπάρχουσες συζητήσεις ή τη δημιουργία νέων. Πρέπει να υπάρχει κατ' ανάγκην η δυνατότητα διαχειριστικής υποστήριξης πολλαπλών θεμάτων. Η διαχείριση και ευθύνη ελέγχου του περιεχομένου των μηνυμάτων των χρηστών του Forum, του on-line Chat και των on-line ημερίδων ανήκει στο Δήμο, στην οποία όμως ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία για το σκοπό αυτό.
 - Απευθείας συνομιλία (On-line Chat). Οι επισκέπτες του θα μπορούν να συζητούν σε πραγματικό χρόνο με την αποστολή γραπτών μηνυμάτων μεταξύ τους.
- **Έκδοση και σύνθεση** κάθε ιστοσελίδας από πολλαπλά προκαθορισμένα στοιχεία περιεχομένου (components), που θα ανακαλούνται από τη βάση δεδομένων (αρχείων περιεχομένου) του συστήματος. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υποστηρίζεται η επιλεγμένη δυναμική ή στατική έκδοση του πληροφοριακού υλικού που περιγράφεται στην ενότητα 4, ανάλογα με την αναμενόμενη συχνότητα ανανέωσής του.
- **Υποστήριξη εναλλακτικών μορφών παρουσίασης** του περιεχομένου για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων αναγκών (π.χ. έκδοση χωρίς γραφικά, για εκτύπωση, για κινητά τηλέφωνα κλπ.).

- **Δυνατότητα δημιουργίας και ενεργού αποστολής** σύνθετων ψηφιακών «εκδόσεων» υλικού του ιστοχώρου προς επιλεγμένες κατηγορίες χρηστών που το επιλέγουν, με μορφή μαζικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Newsletter) ή εναλλακτικούς διαύλους επικοινωνίας (Mailing Lists).
- **Διαφοροποιημένη πρόσβαση** σε συγκεκριμένες ομάδες κοινού ανάλογα με τις δικαιοδοσίες, τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες τους (προσωποποίηση).
- **Παραμετροποίηση** – να παρέχεται η δυνατότητα στο χρήστη να φιλτράρει το περιεχόμενο, να το ανακατατάξει, να αλλάξει την παρουσίασή του, να προσθέσει νέο κλπ.
- **Χάρτης Πλοήγησης** (Site map): Ο χάρτης του δικτυακού τόπου, θα παρουσιάζει τη δομή της πύλης, ώστε να μπορεί ο επισκέπτης να δει τι περιέχει κάθε ενότητα και να πλοηγείται γρήγορα και εύκολα. Ο χάρτης θα δημιουργείται δυναμικά κάθε φορά που εισάγεται νέο περιεχόμενο. Με ανάλογο δυναμικό τρόπο θα δημιουργούνται τα βασικά στοιχεία πλοήγησης όπως μενού, μονοπάτι πλοήγησης κλπ.
- **Στατιστικά στοιχεία** επισκεψιμότητας, που θα είναι προσβάσιμα από επιλεγμένους χρήστες. Θα προσφέρουν τη δυνατότητα καταγραφής της συμπεριφοράς των χρηστών, ανάλυσης της χρήσης των ιστοσελίδων.
- **Ασφάλεια** - αναγνώριση των χρηστών και ασφαλής αλληλεπίδραση με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες της πύλης. Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να υπάρχει διαβαθμισμένο περιεχόμενο, στο οποίο οι χρήστες δεν θα έχουν πρόσβαση αν δεν έχουν τα κατάλληλα δικαιώματα.
- **Διασφάλιση υλοποίησης προδιαγραφών** πρόσβασης από ΑΜΕΑ.
- **Δυνατότητες download** εγγράφων και εξασφάλιση παροχής (και download) των απαραίτητων προγραμμάτων για την επεξεργασία των αρχείων αυτών (π.χ. Adobe Acrobat, Winzip κλπ.)
- **Απεριόριστος αριθμός χρηστών** που θα μπορούν ταυτόχρονα να έχουν πρόσβαση στο σύστημα.
- **Απεριόριστος αριθμός χρηστών** που θα εισάγουν δεδομένα στο σύστημα.
- **Απεριόριστος αριθμός ψηφιακών τεκμηρίων** που θα μπορούν να εισαχθούν στο σύστημα.
- **Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης δικτυακής πύλης** (portal).
- **Εγκατάσταση σε Web server** που να παρέχει υψηλού επιπέδου ασφάλεια από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες και από κακόβουλες ενέργειες.
- **Πολλαπλά επίπεδα χρηστών** και ορισμός δικαιωμάτων πρόσβασης για τον καθένα από αυτούς.
- **Συμβατότητα** με το διεθνές πρότυπο προσβασιμότητας της W3C, Web Accessibility Initiative.
- **Υποστήριξη** τουλάχιστον των παρακάτω web browsers:
 - ο Mozilla Firefox 1.0+
 - ο Internet Explorer 5.5+
 - ο Opera 8.5+

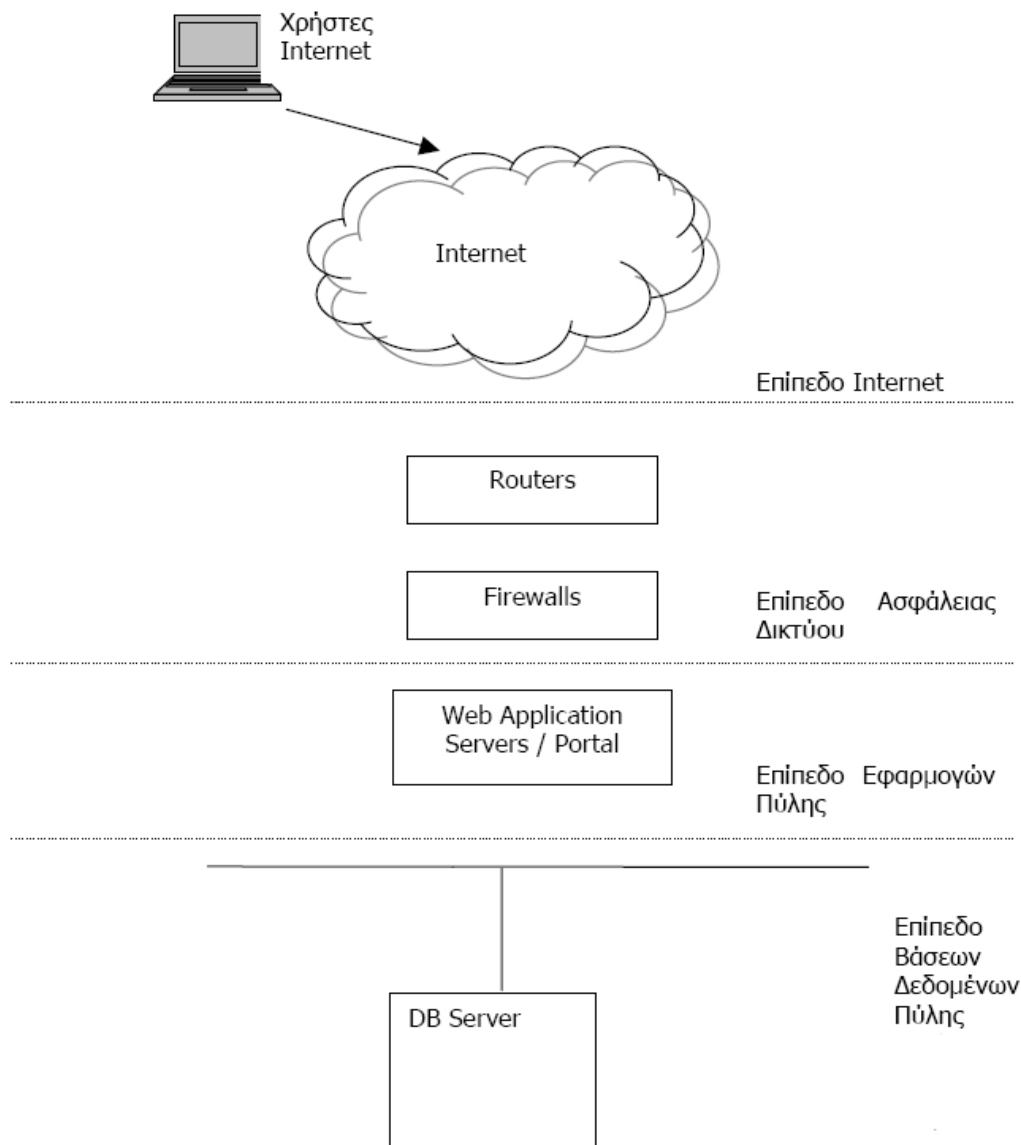
- ο Safari 1.0+
- ο Netscape Communicator 7.0+

B.5.2.2. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η επιλογή της αρχιτεκτονικής του περιβάλλοντος ανάπτυξης και των υποστηρικτικών εργαλείων θα ικανοποιεί τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- **Διαθεσιμότητα:** συνεχής παροχή υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.
- **Αξιοπιστία:** ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών.
- **Κλιμάκωση (Scalability):** δυνατότητα δυναμικής αναβάθμισης των απαιτήσεων για τη μέγιστη δυνατή βελτίωση λειτουργίας.
- **Ασφάλεια:** προστασία από κινδύνους, ιούς, παραβίαση πρόσβασης, δημοσίευση ε-σφαλμένων δεδομένων.
- **Ευκολία διαχείρισης:** παρακολούθηση των διαδικασιών για διασφάλιση ποιοτικής πα-ροχής υπηρεσιών.
- **Επεκτασιμότητα:** Δυνατότητα επέκτασης της αρχιτεκτονικής με την υποστήριξη νέων υπηρεσιών, εύκολη και διαφανή αναβάθμιση σε υλικό και λογισμικό.
- **Μεταφερσιμότητα:** ανεξαρτησία της αρχιτεκτονικής και των συστημάτων που την απο-τελούν από το λειτουργικό σύστημα και το υλικό.
- **Ανακτησιμότητα (Recoverability):** Εντοπισμός και ανίχνευση λαθών, ακεραιότητα ε-μπλεκόμενων βάσεων δεδομένων.
- **Ευελιξία:** Η αρχιτεκτονική των εφαρμογών και της πύλης θα είναι αρθρωτή (modular), ώστε να υπάρχει η δυνατότητα ομαλής επέκτασης των λειτουργιών και υπηρεσιών που προσφέρει προς το κοινό, χωρίς τη διαταραχή λειτουργίας της. Δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες από διαφορετικές τεχνολογίες και browsers.

Στο σχήμα 1 φαίνεται μια προτεινόμενη αρχιτεκτονική του συστήματος.



Σχήμα 1. Γενική Αρχιτεκτονική Συστήματος

B.5.2.3. ΟΜΑΔΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το παρόν έργο θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες διαφορετικών ομάδων χρηστών. Η κάθε ομάδα θα έχει διαφορετικές απαιτήσεις αλλά και διαφορετικές δυνατότητες πρόσβασης σε αυτό. Παρακάτω παρουσιάζονται οι ομάδες χρηστών που θα χρησιμοποιούν το εν λόγω έργο.

Προσωπικό Δήμου

Πρώτη ομάδα χρηστών είναι ο υπηρεσιακός μηχανισμός του Δήμου. Το προσωπικό του Δήμου θα είναι ο βασικός χρήστης συγκεκριμένων εφαρμογών – υπηρεσιών του συστήματος. Μέσω αυτών των εφαρμογών οι υπάλληλοι του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν τις εργασίες τους με μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα. Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες τους για:

- Ευέλικτη διαχείριση της καταχωρημένης πληροφορίας σε επίπεδο αναζήτησης και διάθεσης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
- Ολοκληρωμένη διαχείριση των οικονομικών στοιχείων
- Βελτίωση στην επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Εκσυγχρονισμό του τρόπου λειτουργίας του Δήμου
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών και αύξηση του διαθέσιμου χρόνου των υπαλλήλων για άλλες εργασίες

Προσωπικό Διαχείρισης Συστήματος

Δεύτερη ομάδα χρηστών είναι τα στελέχη του Δήμου που θα έχουν τη γενικότερη ευθύνη διαχείρισης του **έργου**. Θα έχουν την ευθύνη για τον εντοπισμό προβλημάτων, δυσλειτουργιών, καθυστερήσεων στους χρόνους ανταπόκρισης και την κοινοποίησή τους στην επιτροπή παρακολούθησης του έργου και στον Ανάδοχο.

Πολίτες

Τρίτη ομάδα χρηστών είναι οι πολίτες, οι οποίοι είναι η πρώτη ομάδα αποδεκτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του **έργου**. Οι πολίτες θα μπορούν μέσω Διαδικτύου, Τηλεφώνου και ΚΕΠ να εξυπηρετούνται ταχύτερα. Στο πλαίσιο αυτό, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα για:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών
- 24ώρη εξυπηρέτηση 7 ημέρες την εβδομάδα των πολιτών
- Αύξηση της διαφάνειας

Επιχειρήσεις

Τέταρτη ομάδα χρηστών είναι οι επιχειρήσεις, οι οποίες θα είναι η δεύτερη ομάδα αποδεκτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του **έργου**. Οι επιχειρήσεις θα μπορούν επίσης μέσω του Διαδικτύου και του Τηλεφώνου να εξυπηρετούνται και να ενημερώνονται ταχύτερα.

B.5.2.4. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕ-

ΜΑΤΑ

Για να μπορέσει το portal να παράσχει υπηρεσίες στους χρήστες του, που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ή σε υπηρεσίες που έχουν σχέση με διαδικασίες συντήρησης και διαχείρισης (administration) θα πρέπει να εφαρμόσει μια διαδικασία πιστοποίησης (authentication) και εξουσιοδότησης των χρηστών. Αρχικά, ορίζουμε αυτές τις δυο έννοιες:

Πιστοποίηση (authentication) είναι η διαδικασία με την οποία εξασφαλίζεται ή διαπιστώνεται ότι κάποιος ή κάτι είναι αυθεντικός, με την έννοια του ότι οι ισχυρισμοί που γίνονται από αυτόν ή αυτό είναι αληθινοί. Στην περίπτωση μας, αυτό που μας ενδιαφέρει είναι η εξακρίβωση της πραγματικής ταυτότητας ενός χρήστη, όταν αυτός επιθυμεί να επικοινωνήσει με το σύστημα.

Εξουσιοδότηση (authorization) είναι η διαδικασία με την οποία διαπιστώνεται αν έχει παραχωρηθεί η εξουσία ή η δυνατότητα σε κάποιο χρήστη για να πραγματοποιήσει μια συγκεκριμένη ενέργεια. Αυτή η διαδικασία πραγματοποιείται μόνο σε πιστοποιημένους χρήστες, ώστε να τους αποδοθούν τα ανάλογα δικαιώματα (credentials) για να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ή δυνατότητα του portal.

Η συνολική διαδικασία της πιστοποίησης και της εξουσιοδότησης πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Ασφάλεια.
2. Ευχρηστία-απλότητα.
3. Συμβατότητα με πλατφόρμες, όπως π.χ. κινητά τηλέφωνα
4. Δυνατότητα χρήσης από άτομα με ειδικές ανάγκες.
5. Διαφάνεια.
6. Όταν το σύστημα εξουσιοδότησης και πιστοποίησης αποτυγχάνει για οποιοδήποτε λόγο, τότε αυτή η αποτυχία δε θα πρέπει να επιφέρει επώδυνες συνέπειες αναφορικά με την ασφάλεια της Πύλης και των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχει.

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΥΔΡ

Γ΄ ΜΕΡΟΣ : ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Γ.1 ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στον Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς θα αναγράφεται η ανάλυση κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και η συνολική τιμή για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία ή παραδοτέο προϊόν, αποτέλεσμα μιας υπηρεσίας. Η γενική συνολική τιμή της προσφοράς θα γράφεται αριθμητικά και ολογράφως. Αν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ αναλυτικών τιμών και συνολικών τιμών θα υπερισχύουν οι συνολικές τιμές.

Υπηρεσίες που προσφέρονται δωρεάν, θα αναγράφονται στον Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς με την ένδειξη «ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ» στη στήλη τιμών. Παράλληλα θα δοθούν, σε χωριστό πίνακα, οι τιμές αυτών των υπηρεσιών, που θα ισχύουν σε ενδεχόμενη περίπτωση επέκτασης. Στην περίπτωση που έχει παραλειφθεί η αναγραφή τιμής και δεν υπάρχει η ένδειξη "ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ" θεωρείται ότι οι υπηρεσίες έχουν προσφερθεί δωρεάν.

Στις τιμές θα περιλαμβάνεται και κάθε άλλο κόστος που είναι δυνατό να τις επιβαρύνει.

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή μονάδας για κάθε είδος και τύπο υπηρεσίας, για να μπορεί να προσδιορίζεται το ακριβές κόστος, σε περίπτωση αυξομείωσης υπηρεσιών. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, αν δεν αναγράφεται τιμή για υπηρεσία που αναφέρεται στην Προσφορά, θεωρείται από την αρμόδια Επιτροπή ότι προσφέρεται με μηδενική αξία.

Το ύψος της συνολικής οικονομικής προσφοράς δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 110.200,00 ευρώ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΥΔΡ

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

**Γ.2 ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2 ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙ-
ΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ
ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»**

ΑΡ.	ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΚΟΣΤΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ	Συνολικό Κόστος
ΠΕ.1	Υπηρεσίας του Portal «Πληροφορίες για πάσης φύσεως δικαιολογητικά»	8000	1520	9520
ΠΕ.2	Παράδοση του περιγραφόμενου υλικού δύο (Σταθμοί εργασίας) στον πίνακα συμμόρφωσης Λ «ΥΛΙΚΟ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»	1848,74	351,26	2.200
ΠΕ.3	Σύστημα συγκέντρωσης αιτημάτων πολι- τών είτε από τηλέφωνο, είτε από fax, είτε e-αίτημα, είτε sms ή έγγραφο workflow ανταπάντηση. Σύστημα δια- χείρισης σχέσεων με Δημότη.	10300	1957	12257
ΠΕ.4	Ψηφιακός χάρτης της πόλης με δημόσιες υπηρεσίες, μουσεία, αθλητικούς χώρους κτλ.	5000	950	5950
ΠΕ.5	Συλλογή και κατασκευή φορμών – δικαι- ολογητικών , όπως ηλεκτρονικές αιτή- σεις, εκδόσεις πιστοποιητικών και α- δειών. (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ Κ)	7000	1330	8330
ΠΕ.6	Παροχή στους πολίτες της δυνατότητας δωρεάν παροχής τηλεφωνικής επικοινων- ίας με το Δήμο μέσω V.O.I.P.	4000	760	4760
ΠΕ.7	Αναβαθμισμένο σύστημα παρακολούθη- σης αιτημάτων και εργασιών με υποστή- ριξη εσωτερικής ροής εργασιών (workflow). (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ Θ)	15000	2850	17850
ΠΕ.8	Δημιουργία φορμών για Ηλεκτρονική πληρωμή βεβαιωμένων υποχρεώσεων	12000	2280	14280

ΠΕ.9	Ειδικές πληροφορίες βάσει αναζήτησης ανά θέμα ή Υπηρεσία	4000	760	4760
ΠΕ.10	Διασυνδεσιμότητα με εφαρμογές	4000	760	4760
ΠΕ.111	Ηλεκτρονικές Πληρωμές	16.456,30	3126,7	19583
ΠΕ.12	Υπηρεσίες Σύνταξης και Δημοσίευσης	2000	380	2380
ΠΕ.13	Παραμετροποίηση και εγκατάσταση και πειραματική λειτουργία	5000	950	5950
ΠΕ.14	Εκπαίδευση	2000	380	2380
ΣΥΝΟΛΟ				110.200,00

Επίσης, πρέπει να παρουσιασθεί πρόταση συντήρησης του έργου για ένα τουλάχιστον έτος από την οριστική παραλαβή του όπως και ωριαίο κόστος εκπαίδευσης πέραν των δωρεάν ωρών.

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΥΔΡ

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Γ.3 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΑΡ.	ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΚΟΣΤΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ	Συνολικό Κόστος
ΠΕ.1	Παράδοση του περιγραφόμενου Η/ω στον πίνακα συμμόρφωσης Α και της υπηρεσίας του Portal «Πληροφορίες για πάσης φύσεως δικαιολογητικά»			
ΠΕ.2	Παράδοση του περιγραφόμενου υλικού δύο (Σταθμοί εργασίας) στον πίνακα συμμόρφωσης Λ «ΥΛΙΚΟ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»			
ΠΕ.3	Σύστημα συγκέντρωσης αιτημάτων πολιτών είτε από τηλέφωνο, είτε από fax, είτε e-αίτημα, είτε sms ή έγγραφο workflow ανταπάντηση. Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με Δημότη.			
ΠΕ.4	Ψηφιακός χάρτης της πόλης με δημόσιες υπηρεσίες, μουσεία, αθλητικούς χώρους κτλ.			
ΠΕ.5	Συλλογή και κατασκευή φορμών – δικαιολογητικών , όπως ηλεκτρονικές αιτήσεις, εκδόσεις πιστοποιητικών και αδειών. (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ Κ.1)			
ΠΕ.6	Παροχή στους πολίτες της δυνατότητας δωρεάν παροχής τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Δήμο μέσω V.O.I.P.			
ΠΕ.7	Αναβαθμισμένο σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων και εργασιών με υποστήριξη εσωτερικής ροής εργασιών (workflow). (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ Θ.1)			
ΠΕ.8	Δημιουργία φορμών για Ηλεκτρονική πληρωμή βεβαιωμένων υποχρεώσεων			

ΠΕ.9	Ειδικές πληροφορίες βάσει αναζήτησης ανά θέμα ή Υπηρεσία			
ΠΕ.10	Διασυνδεσιμότητα με εφαρμογές			
ΠΕ.111	Ηλεκτρονικές Πληρωμές			
ΠΕ.12	Υπηρεσίες Σύνταξης και Δημοσίευσης			
ΠΕ.13	Παραμετροποίηση και εγκατάσταση και πειραματική λειτουργία			
ΠΕ.14	Εκπαίδευση			
ΣΥΝΟΛΟ				

Γ.4 ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Πίνακας Κριτηρίων Αξιολόγησης / Συντελεστές

Η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει με βάση τα κριτήρια του παρακάτω πίνακα:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η αξιολόγηση των τεχνικοοικονομικών προσφορών θα γίνει με βάση τα κριτήρια του παρακάτω πίνακα:

	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
1	ΟΜΑΔΑ Α – Συμφωνία Προσφοράς με τις Τεχνικές Προδιαγραφές της Διακήρυξης	40 %
1.1	Λογισμικό Συστημάτων και προσφερόμενος εξοπλισμός	5%
1.2	Λογισμικό Εφαρμογών- Λειτουργικές προδιαγραφές και χαρακτηριστικά εφαρμογών του προσφερόμενου Συστήματος και των συστημάτων/υποσυστημάτων – ολοκλήρωση	35%
2	ΟΜΑΔΑ Β - Κάλυψη τιθέμενων προδιαγραφών και απαιτήσεων για τις προσφερόμενες υπηρεσίες	30 %
2.1	Μελέτη εφαρμογής Υλοποίησης , Ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του λογισμικού του Συστήματος	15%
2.2	Υπηρεσίες υποστήριξης της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας	7%
2.3	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας	8%
3	ΟΜΑΔΑ Γ - Αντίληψη για το έργο και μεθοδολογία υλοποίησης	10 %

3.1	Χρονοδιάγραμμα έργου	5%
3.2	Μεθοδολογία υλοποίησης - Οργάνωση Παραδοτέων – χρονοπρογραμματισμός παρεχόμενων υπηρεσιών	5%
4	ΟΜΑΔΑ Δ - Ομάδα έργου	15 %
4.1	Στελέχωση, οργάνωση και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου – προσόντα και καταλληλότητα υπεύθυνου έρ- γου	5%
4.2	Εμπειρία του Υπευθύνου Έργου και της βασικής ομά- δας που ορίζει ο υποψήφιος, στο σχεδιασμό και την υ- λοποίηση παρόμοιων έργων	5%
4.3	Προσωπικό που διατίθεται σε τοπικό επίπεδο για την άμεση πρόσβαση στο υλικό και τη συνεργασία με το προσωπικό του Δήμου.	5%
5	ΟΜΑΔΑ Ε - ΥΠΟΔΟΜΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ	5%
5.1	Κτιριακές υποδομές / Τεχνικές υποδομές	5%
ΣΥΝΟΛΟ		100 %

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΥΔΡ

Γ.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΖΟΜΕΝΟΥ

1.1 Επωνυμία του διαγωνιζόμενου

1.2 Νομική μορφή

1.3 Έτος ιδρύσεως

1.4 Α.Φ.Μ.

1.5 Διεύθυνση

1.6 Εκπρόσωπος φορέα για τον παρόντα διαγω-
νισμό.

1.6.1. Ονοματεπώνυμο

1.6.2. Τίτλος

1.6.3. Θέση στον φορέα

1.6.4. Αριθμ. τηλ.

Γ.6 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Γ.6.1. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Το Δήμο Ρεθύμνης

Λ. Κουντουριώτου 80

74100 ΡΕΘΥΜΝΟ

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ. για ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της
διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός
..... ΤΚ}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός αριθμόςΤΚ.....

β)..... οδός αριθμόςΤΚ.....

γ)..... οδός αριθμόςΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,} και μέχρι του ποσού των ευρώ, για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της.....για εκτέλεση του έργου συνολικής αξίας, σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας. }

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας. }

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από απλό έγγραφο της Υπηρεσίας σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Γ.6.2. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Το Δήμο Ρεθύμνης

Λ. Κουντουριώτου 80

74100 ΡΕΘΥΜΝΟ

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ. για ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός
Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ο-
λόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, και
μέχρι του ποσού των ευρώ, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθ-
μό..... που αφορά στο διαγωνισμό της με αντικείμενο συνολι-
κής αξίας, σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας
καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευ-
νηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή
σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας
ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύ-
ον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ)

Δ' ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΟ- ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Δ.1. ΔΙΑΘΕΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στη συνέχεια δίνονται ενδεικτικές κατευθύνσεις για τον τρόπο υλοποίησης και διάθεσης των ανω-
τέρω υπηρεσιών στο Διαδίκτυο.

Δ.1.1. ΔΙΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2

Για την υλοποίηση του δευτέρου επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης, η υποβολή της φόρμας-αίτησης και τυχόν άλλων δικαιολογητικών, δεν πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, αλλά σύμφωνα με τα προ-
βλεπόμενα για τη συμβατική διαδικασία. Επιπλέον, δεν απαιτείται η πιστοποίηση της ταυτότητας
του χρήστη. Ειδικότερα, για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο επίπεδο 2, πρέπει να
πραγματοποιηθούν τα ακόλουθα:

- ✓ Δημοσίευση σε διαδικτυακή σελίδα πληροφοριακού υλικού για τα στάδια εξυπηρέτησης της
υπηρεσίας, καθώς και για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.
- ✓ Δημοσίευση σε διαδικτυακή σελίδα της φόρμας-αίτησης προς την αρμόδια υπηρεσία σε η-
λεκτρονική μορφή. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει τη φόρμα στον υπολογι-
στή του, να τη συμπληρώσει με επεξεργαστή κειμένου, είτε να την εκτυπώσει και να τη συ-
μπληρώσει χειρόγραφα.

Δ.1.2. ΔΙΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3

Για την υλοποίηση του τρίτου επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης, η υποβολή της φόρμας-αίτησης και
των στοιχείων ταυτότητας γίνεται ηλεκτρονικά, αλλά ολοκληρώνεται με άλλους τρόπους. Η πιστο-
ποίηση του χρήστη είναι επιθυμητή, προκειμένου να μην επιβαρύνεται η υπηρεσία από την κακό-
βουλη χρήση του διαδικτυακού τόπου, ωστόσο δεν αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη χρήση
των υπηρεσιών. Πραγματοποιούνται τα ακόλουθα:

- ✓ Δημοσίευση σε διαδικτυακή σελίδα πληροφοριακού υλικού για τα στάδια εξυπηρέτησης της
υπηρεσίας, καθώς και για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.
- ✓ Δημοσίευση σε διαδικτυακή σελίδα της φόρμας-αίτησης προς την αρμόδια υπηρεσία σε η-
λεκτρονική μορφή. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει τη φόρμα στον υπολογι-
στή του και να τη συμπληρώσει με επεξεργαστή κειμένου.

- ✓ Ο πολίτης υποβάλλει τη φόρμα μαζί με στοιχεία ταυτότητάς του. Η δικτυακή σελίδα θα πρέπει να προσφέρει ασφαλή, κρυπτογραφημένη σύνδεση, ώστε να διασφαλιστεί το α-πόρρητο της επικοινωνίας. Τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης, μπορεί να είναι είτε τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητάς του, είτε ένα υποσύνολο αυτών που αρκούν για την επαλή-θευση της ταυτότητάς του (αν διασταυρωθούν με δεδομένα που διαθέτει η υπηρεσία ή άλ-λες συνεργαζόμενες δημόσιες υπηρεσίες). Επιπλέον, συνίσταται η υιοθέτηση τεχνικών για την αποτροπή χρήση της υπηρεσίας από κακόβουλους χρήστες, μέσω αυτοματοποιημένων αιτήσεων (π.χ. εισαγωγή κειμένου που εμφανίζεται στην οθόνη υπό τη μορφή εικόνας).
- ✓ Εάν απαιτούνται δικαιολογητικά, για να ξεκινήσει η υπηρεσία ο πολίτης καταχωρεί στην αί-τηση φόρμα τα μοναδικά αναγνωριστικά των απαιτούμενων δικαιολογητικών (πχ αριθμός πρωτοκόλλου σε περίπτωση είναι δυνατή η ενδουπηρεσιακή αναζήτησή τους) ή υποβάλει ψηφιακά αντίγραφα των δικαιολογητικών ή δηλώνει το κατά περίπτωση περιεχόμενο τους. Η υπηρεσία, για την έναρξη της εξυπηρέτησης του πολίτη, πραγματοποιεί την υπόθεση πως τα δικαιολογητικά είναι αυθεντικά ή/και πως η δήλωση του πολίτη είναι ακριβής και αληθή. Ωστόσο, προκειμένου να δοθεί το τελικό παραδοτέο στον πολίτη, απαιτείται η επί-σκεψή του, κατά την οποία είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει τα δικαιολογητικά στη χει-ρογραφική, επίσημη μορφή τους.
- ✓ Εάν απαιτείται η πληρωμή οφειλής προς τις Δημόσιες Υπηρεσίες ή άλλες αρχές, αυτή μπο-ρεί να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.
- ✓ Ο πολίτης λαμβάνει απόδειξη- βεβαίωση παραλαβής από το διαδικτυακό τόπο (π.χ. αριθ-μός πρωτοκόλλου), την οποία μπορεί να επικαλεστεί κατά τις συναλλαγές του με την υπη-ρεσία.
- ✓ Ο πολίτης παρακολουθεί μέσω του διαδικτύου, εφόσον επιθυμεί, την πρόοδο διεκπεραίω-σης της υπόθεσής του κάνοντας χρήση της απόδειξης βεβαίωσης παραλαβής. Εάν ο πολί-της έχει επιλέξει κανάλι ειδοποίησης (πχ διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλέφω-νο), λαμβάνει σχετικές ειδοποιήσεις.
- ✓ Ο πολίτης δε θεωρείται νομικά υπεύθυνος από την Υπηρεσία για οποιαδήποτε ανακρίβεια ή λάθος στα στοιχεία που έχει καταχωρήσει.
- ✓ Για την παραλαβή του παραδοτέου της υπηρεσίας ο πολίτης οφείλει να επισκεφτεί ο ίδιος ή μέσω εκπροσώπου του την υπηρεσία. Κατά την επίσκεψή του και πριν την παραλαβή των δικαιολογητικών, είναι υποχρεωμένος να επιδείξει τα δικαιολογητικά που κατέθεσε στην η-λεκτρονική σελίδα της υπηρεσίας, στην αυθεντική, χειρογραφική τους μορφή.

Δ.2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Δ.2.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΑΣΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Στη συγκεκριμένη ενότητα, θα δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να πληροφορηθεί για τον τόπο και τον τρόπο συναλλαγής του με τον Δήμο. Τουλάχιστον για τα παρακάτω θέματα θα υπάρχει δημοσίευση στην διαδικτυακή σελίδα πληροφοριακού υλικού για τα στάδια εξυπηρέτησης της υπηρεσίας καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά:

- Δημοτική Αστυνομία
- Άδεια προσωρινής διακοπής της κυκλοφορίας στο δημοτικό οδικό δίκτυο για διενέργεια οικοδομικών ή άλλων εργασιών στις οδούς (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Κατάθεση ένστασης αντίρρησης για παράβαση παράνομης στάθμευσης (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Πληρωμές κλήσεων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
 - Αίτηση για μεταβολή στο Δημοτολόγιο*
- Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης & Εγγραφή στο Δημοτολόγιο (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω υιοθεσίας και εγγραφή στο δήμο (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Δήλωση Γάμου στα Δημοτολόγια (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Διαγραφή από τα δημοτολόγια λόγω θανάτου (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Διόρθωση Ηλικίας Γυναικών - Κυρίου Ονόματος - τόπου γέννησης και θρησκέυματος (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια με πολιτογράφηση (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Εγγραφή ενηλίκου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Εγγραφή ομογενών ποντιακής καταγωγής από ΕΣΣΔ (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Εγγραφή στα Δημοτολόγια (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Μεταδημότευση Συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής των (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Προσθήκη κυρίου ονόματος (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Χορήγηση Πιστοποιητικού Εντοπιότητας (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
 - Μητρώο Αρρένων
- Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων Πολλαπλώς Εγγεγραμμένων (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Εγγραφή Αδήλωτου (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Επανεγγραφή ανύπαρκτων στα μητρώα αρρένων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης για μειωμένη θητεία (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Πιστοποιητικό στρατιωτικών σχολών (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας (διπλοεγγεγραμμένου) (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας μονίμων κατοίκων εξωτερικού (Υπηρεσία Επιπέδου 3)

- Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα μητρώα Αρρένων (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
 - Εμπόριο – Αγορά
- Άδεια λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος λόγω θανάτου (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Άδεια λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος λόγω συνταξιοδότησης του κατόχου (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Άδεια Μικροπωλητή (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Αλλαγή επωνυμίας της άδειας καταστήματος λόγω διαζυγίου (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Επιπέδου 2)
- Αντικατάσταση της άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω λήξης της πράσινης κάρτας (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Έκδοση αδείας για ψυχαγωγικά και τεχνικά παίγνια (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
 - Νέες αιτήσεις
- Κατάληψη κοινοχρήστων χώρων από μικροπωλητές και δικαιούχους ή εκμεταλλευτές αναπηρικών περιπτέρων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Κατάληψη κοινοχρήστων χώρων για πρατήριο υγρών καυσίμων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Κατάληψη κοινοχρήστων χώρων για τραπεζοκαθίσματα (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Τοποθέτηση αυτόματου πωλητή σε κατάστημα αμιγούς αίθουσας (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
 - Αίτηση για μεταβολή στο Ληξιαρχείο*
- Δήλωση Βάπτισης (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Δήλωση Γάμου (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Δήλωση Γέννησης (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Δήλωση Διαζυγίου (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Δήλωση Θανάτου (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
 - Νέες αιτήσεις Οδοποιία
- Άδεια εμποδίων για την προστασία του πεζοδρομίου από την παράνομη στάθμευση (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου για οικοδομικές εργασίες (εάν η κατάληψη αφορά σε περισσότερο του μισού πλάτους του πεζοδρομίου) (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
 - Αίτηση για μεταβολή στο Πολιτικό Γάμοι
- Άδεια Πολιτικού Γάμου (για αλλοδαπούς) (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Άδεια Πολιτικού Γάμου (για Έλληνες) (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
- Άδεια Πολιτικού Γάμου (για Έλληνες του εξωτερικού) (Υπηρεσία Επιπέδου 3)
 - Νέες αιτήσεις για Ταμειακή Υπηρεσία
- Διάθεση παραβόλων για αλλοδαπούς τύπου Β (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Καταβολή οφειλών στο Δήμο (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Λειτουργία Ταμείων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Προσφυγές για πρόστιμα και χρεώσεις (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
 - Δημοτικά Πρόσοδα
- Επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Νέες παροχές ηλεκτρικού ρεύματος (Υπηρεσία Επιπέδου 2)
- Τροποποίηση τετραγωνικών μέτρων (Υπηρεσία Επιπέδου 2)

Δ.2.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Οι αιτήσεις που διατίθενται από το σύστημα θα είναι κατηγοριοποιημένες σύμφωνα με την υπηρεσία που αφορά η καθεμία. Με αυτόν τον τρόπο ο πολίτης που ενδιαφέρεται να υποβάλλει μια αίτηση αρκεί να επιλέξει την αντίστοιχη κατηγορία για να βρει την αίτηση που τον ενδιαφέρει. Ανάλογα με το επίπεδο της υπηρεσίας στη συνέχεια θα μπορεί να κατεβάσει το έντυπο της αίτησης, να το

συμπληρώσει χειρόγραφα και να το υποβάλλει στην αντίστοιχη υπηρεσία αυτοπροσώπως αν πρόκειται για αίτηση υπηρεσίας επιπέδου 2, ή, αν πρόκειται για αίτηση υπηρεσίας επιπέδου 3, να την συμπληρώσει και να τη στείλει ηλεκτρονικά.

Δ.2.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ, FAX, Ε-ΑΙΤΗΜΑ, ΕΓΓΡΑΦΟ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ (Υπηρεσία Επιπέδου 3)

Τρόποι Συγκέντρωσης Αιτημάτων

- Μέσω Διαδικτύου – e-αιτήματα: Ο πολίτης, αφού εισάγει τα στοιχεία της ταυτοποίησής του, θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει αιτήματα μέσω της διαδικτυακής πύλης. Τα στοιχεία κάθε αιτήματος καταχωρούνται αυτόματα στην κεντρική Βάση Δεδομένων. Στη συνέχεια, οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου που έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένο υποσύστημα μέσω Διαδικτύου, θα μπορούν να παρακολουθούν τα εισερχόμενα αιτήματα με όλα τα στοιχεία που δηλώθηκαν, καθώς και να καταγράψουν όλες τις ενέργειες που πραγματοποιούν.
- Μέσω τηλεφώνου: Στο παρόν έργο θα υλοποιηθεί η δυνατότητα των πολιτών να υποβάλουν αιτήματα μέσω σταθερού τηλεφώνου.
- Μέσω ταχυδρομείου, Fax, e-mail και voice mail: τα έγγραφα αυτά θα συλλέγονται από τη γραμματεία του συστήματος διαχείρισης και στη συνέχεια, θα καταχωρίζονται χειροκίνητα στην κεντρική βάση δεδομένων σε ηλεκτρονική μορφή.
- Επίσης θα είναι πλήρως διασυνδεδεμένο με το Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ώστε τα αιτήματα του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου να εισάγονται αυτόματα στο Portal.

Ενημέρωση για την Κατάσταση των Αιτήσεων

Η υπηρεσία αυτή θα επιτρέπει την ενημέρωση για την κατάσταση διεκπεραίωσης μιας αίτησης με τους ακόλουθους τρόπους:

- Από την πύλη του Δήμου στο διαδίκτυο δίνοντας τον αριθμό πρωτοκόλλου της αιτήματος, αφότου προηγηθεί πιστοποίηση του πολίτη
- Με αυτόματη αποστολή e-mail προς τον πολίτη με κάθε αλλαγή της κατάστασης του αιτήματος

Τρόποι Παραλαβής Απάντησης

Οι τρόποι με τους οποίους ο πολίτης θα λαμβάνει απάντηση στο αίτημά του θα δηλώνονται από τον αιτούντα κατά την υποβολή του αιτήματος. Οι διαθέσιμοι τρόποι απάντησης θα είναι:

1. Μέσω της διαδικτυακής πύλης
2. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
3. Με ταχυδρομική αποστολή
4. Μέσω Fax

Δ.2.4 ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (WORKFLOW) (Υπηρεσία Επιπέδου 3)

Σκοπός του υποσυστήματος είναι η δημιουργία ενός ενιαίου ηλεκτρονικού αρχείου για την καταχώρηση και αναζήτηση όλων των αιτημάτων που αφορούν στο Δήμο.

Περιγραφή λειτουργίας του συστήματος

Για την αποστολή και λήψη αιτημάτων μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων και της υπηρεσίας με άλλους φορείς θα χρησιμοποιηθεί ένα ενιαίο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων. Τα εισερχόμενα αιτήματα αποθηκεύονται σε μια κοινή βάση δεδομένων από την οποία το κάθε τμήμα θα παρακολουθεί τα δικά του πρωτοκολλημένα αιτήματα.

Ροή Εισερχόμενων αιτημάτων

Τα πρώτα στάδια για τα εισερχόμενα αιτήματα είναι ένα από τα ακόλουθα:

- ο φάκελος ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ του κεντρικού πρωτοκόλλου της υπηρεσίας. Οι υπάλληλοι που έχουν την σχετική εξουσιοδότηση μέσω του προγράμματος κεντρικής διαχείρισης αιτημάτων έχουν τη δυνατότητα να εμφανίσουν το κάθε εισερχόμενο αίτημα, καθώς και την φόρμα με τα βασικά του στοιχεία

Τα αιτήματα που εισέρχονται μέσω του Portal

Τα Fax

Τα e-mail

Ο τρόπος συγκέντρωσης και διανομής έχει περιγραφεί παραπάνω.

Στη φόρμα καταχώρησης επιλέγεται σε ποιους αποδέκτες και σε ποιες διευθύνσεις θα προωθηθεί και ποια θα είναι τα επόμενα στάδια.

Τα εισερχόμενα αιτήματα κάθε διεύθυνσης εμφανίζονται στον φάκελο ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ στον οποίο θα έχουν πρόσβαση μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες (προϊστάμενοι κ.λ.π.). Ο χαρακτηρισμός του αιτήματος στο σύστημα, γίνεται από τον διευθυντή ή την γραμματεία της Διεύθυνσης και περιλαμβάνει:

- Καθορισμό της διαδρομής που θα ακολουθήσει το αίτημα (επιλέγοντας από αντίστοιχη λίστα) ανάλογα με το είδος του εγγράφου
- Καθορισμό των ενεργειών και τους χειριστές των ενεργειών
- Ορισμός χρόνου λήξης για κάθε στάδιο
- Συμπλήρωση ορισμένων στοιχείων όπως σχόλια, παρατηρήσεις κλπ.

Στη συνέχεια τα έγγραφα προωθούνται στους αρμόδιους υπαλλήλους (χειριστές) οι οποίοι αναλαμβάνουν την διαχείρισή τους .

Η ενιαία εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων θα παρέχει στους χειριστές διάφορες δυνατότητες για την επεξεργασία των υποθέσεων, όπως:

- σύνταξη αιτήματος
- προώθηση στον Προϊστάμενο για έγκριση
- καθορισμό προτεραιοτήτων χρόνο υλοποίησης κ.λ.π.
- παρακολούθηση της ροής έως την έγκριση και ολοκλήρωση
- Αυτόματη απάντηση του πολίτη με τον προτεινόμενο από αυτόν τρόπο (e-mail, fax, SMS κ.λ.π.)

Εξερχόμενα αιτήματα

Οι υπάλληλοι παραλαμβάνουν τα προς αποστολή έγγραφα και συμπληρώνουν διάφορα χαρακτηριστικά στοιχεία με αντίστοιχη διαδικασία όπως και στα εισερχόμενα, και παράλληλα μπορούν να συσχετίσουν τα εισερχόμενα με τα εξερχόμενα έγγραφα.

Δ.2.5 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΦΟΡΜΩΝ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ, ΟΠΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΔΕΙΩΝ

Ο ανάδοχος του έργου υποχρεούται να συλλέξει και στη συνέχεια ανα κατασκευάσει ηλεκτρονικές φόρμες – δικαιολογητικά, όπως παραδείγματος χάρη ηλεκτρονικές αιτήσεις, πιστοποιητικά και άδειες. Οι ηλεκτρονικές φόρμες θα είναι έτοιμες προς ηλεκτρονική συμπλήρωση από τον πολίτη και θα αποστέλλονται ηλεκτρονικά μέσω της Δημοτικής Πύλης. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στον ομοιογενή τρόπο παροχής υπηρεσιών από τα ΚΕΠ και τη Δημοτική Πύλη. Είναι αναγκαίο να αποφευχθούν οποιεσδήποτε διαφορές ή ασυνέπειες μεταξύ των δύο, ώστε να μη προκληθεί σύγχυση και παρανόηση μεταξύ των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Δ.2.6 ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΔΩΡΕΑΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩ- ΝΙΑΣ ΜΕΣΩ V.O.I.P (Υπηρεσία Επιπέδου 3)

Στην ενότητα αυτή αναφέρεται η χρήση της τεχνολογίας V.O.I.P. και η μελλοντική ένταξη του Δήμου σε μια συνολική πλατφόρμα video-voice and text messaging, η οποία αποτελεί πρωτο-ποριακή εφαρμογή των δυνατοτήτων που παρέχονται από τις ευρυζωνικές τεχνολογίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Οι δυνατότητες που θα προσφέρει η υπηρεσία είναι συγκεκριμένα οι εξής:

- Άμεση επαφή του πολίτη-επισκέπτη του portal με κάποιον υπάλληλο του Δήμου.
- Δυνατότητα χρήσης του συστήματος και ως voice mail, δηλαδή ηλεκτρονική υπηρε-
σία τηλεφωνητή.
- Δυνατότητα χρήσης γραπτής επικοινωνίας (chat).
- Δυνατότητα βιντεοκλήσης και τηλεδιάσκεψης, ώστε να υπάρχει αμεσότερη επαφή
μεταξύ των συμμετεχόντων.
- Δυνατότητα συμμετοχής περισσότερων των 2 ατόμων σε μια κλήση.

Δ.2.7 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΜΟΥΣΕΙΑ, Α- ΘΛΗΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα της θεματικής χαρτογράφησης, η οποία θα πραγματοποιεί-
ται μέσω μίας σειράς παραδειγματικών χαρτών, ο οποίοι θα είναι οργανωμένοι σε επιμέρους θε-
ματικές κατηγορίες. Η λειτουργία αυτή θα περιλαμβάνει θεματικούς χάρτες οργανωμένους δενδρικά
σε αντίστοιχες θεματικές κατηγορίες. Οι χάρτες αυτοί θα έχουν δημιουργηθεί με υποδειγματικό
τρόπο ώστε ο χρήστης να ελαχιστοποιήσει τον χρόνο αναζήτησης ή / και λειτουργίας του δικτυα-
κού τόπου και το κυριότερο να έχει τη δυνατότητα μίας συνολικής και σφαιρικής εικόνας της πόλης.

Οι χάρτες αυτοί θα μπορούν να λειτουργήσουν ως εποπτικό υλικό, αλλά και εκπαιδευτικό σε ειδι-
κές περιπτώσεις μουσείων της πόλης και ιστορικών χώρων.

Θα παρέχονται πληροφορίες για σημεία λαϊκών αγορών, και πληροφορίες για το ωράριο, τους
δρόμους που κλείνουν κλπ, σημεία περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος, προστατευόμενες περιοχές,
χώροι διάθεσης απορριμμάτων κλπ, δημοτική συγκοινωνία – πληροφορίες για στάσεις, δρομολό-
για κλπ, καθώς και σημεία πολιτιστικού ενδιαφέροντος .

Δ.2.8 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ ΔΗΜΟΤΗ

Η οικονομική καρτέλα δημότη θα παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης του εκάστοτε δημότη σχετικά με
βεβαιωμένα και προσωποποιημένα χρέη του προς το Δήμο. Παράλληλα, θα υπάρχει δυνατότητα
πρόσβασης στα στοιχεία του Δήμου για ενημέρωση σχετική με το ύψος της οφειλής, όπως και δυ-
νατότητα ενημέρωσης μέσω sms , email και fax για εκπρόθεσμες οφειλές. Ο Δημότης θα πρέπει

να έχει την δυνατότητα μέσα από αυτή την καρτέλα να αποφασίζει την εξόφληση κατ' επιλογή των χρεών του προς τον Δήμο και εν συνεχεία να υπάρχει διαδικασία χρησιμοποιώντας τον τύπο της πιστωτικής κάρτας που αναφέρεται παρακάτω να εξοφλήσει τις οφειλές του.

Δ.2.9 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΟΡΜΩΝ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Οι δημότες θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήσεις για ηλεκτρονική πληρωμή των βεβαιωμένων υποχρεώσεων τους προς το δήμο και άλλες δημοτικές υπηρεσίες μέσω των κατάλληλων ηλεκτρονικών φορμών που θα δημιουργηθούν και θα παρέχονται μέσα από τη Διαδικτυακή Πύλη.

Η πύλη θα προσφέρει στους πολίτες τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις πληρωμές των οφειλών τους προς το Δήμο και τις δημοτικές υπηρεσίες (Ηλεκτρονική πληρωμή φόρου Τ.Α.Π., προστίμων της Δημοτικής Αστυνομίας και Δημοτικού Φόρου) με ηλεκτρονικό τρόπο, μέσω διαδικτύου ή και να αγοράσουν υπηρεσίες που παρέχονται από το δήμο.

Για την αποδοχή των ηλεκτρονικών πληρωμών και για την ενσωμάτωση στη Δημοτική Πύλη των ανωτέρω συστημάτων, θα έχουν αποδοθεί στο Δήμο τα απαραίτητα δικαιώματα πρόσβασης σε αυτά.

Δ.2.10 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Μέσω αυτής της υπηρεσίας θα προσφέρεται η δυνατότητα στους πολίτες να πραγματοποιούν τις πληρωμές των οφειλών τους προς το Δήμο και τις Δημοτικές Υπηρεσίες με ηλεκτρονικό τρόπο. Αναλυτικότερα, οι οφειλές που θα εξοφλούνται μέσω αυτής της υπηρεσίας είναι οι ακόλουθες:

- Ηλεκτρονική πληρωμή φόρου Τ.Α.Π.
- Ηλεκτρονική πληρωμή προστίμων της Δημοτικής Αστυνομίας
- Ηλεκτρονική πληρωμή Δημοτικού Φόρου

Τα παραπάνω θα εξειδικευτούν περαιτέρω στη Μελέτη Εφαρμογής του Έργου, όπου θα καταγραφούν πιθανά κι άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών.

Το μοντέλο χρήσης των ηλεκτρονικών πληρωμών θα ακολουθεί τις παρακάτω γενικές αρχές:

- Για να αποκτήσει πρόσβαση κάποιος εξωτερικός χρήστης στις ηλεκτρονικές πληρωμές θα περνάει από τη διαδικασία ταυτοποίησης των στοιχείων του (όνομα χρήστη και κωδικός), η οποία θα είναι αυστηρότερη από την αντίστοιχη διαδικασία ταυτοποίησης των αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, ο εξωτερικός χρήστης θα πρέπει να δηλώσει κάποια προσωπικά στοιχεία οικονομικής φύσης τα οποία σχετίζονται άμεσα με τις εν λόγω υπηρεσίες (π.χ. ΑΦΜ).
- Η παρουσίαση των οφειλών θα γίνεται ανά κατηγορία οφειλών. Ο πολίτης θα επιλέγει πρώτα την κατηγορία οφειλής, και στην συνέχεια θα έχει πρόσβαση στις σχετικές οφειλές.
- Η κάθε οφειλή χαρακτηρίζεται επό έναν **μοναδικό, μη επαναλαμβανόμενο** κωδικό.
- Με την εισαγωγή του στην αντίστοιχη υπηρεσία, ο χρήστης θα μπορεί να βλέπει ιστορικό με τις προηγούμενες ολοκληρωμένες συναλλαγές του. Επίσης θα μπορεί να βλέπει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται μια συναλλαγή που είναι σε εξέλιξη.
- Οι πληρωμές των οφειλών θα γίνονται με τους εναλλακτικούς τρόπους που περιγράφονται παρακάτω.
- Η εφαρμογή θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και εκτυπώσεων βάση στατιστικών στοιχείων (πληρωμές σε εκκρεμότητα, πληρωμές που διεκπεραιώθηκαν, κλπ.).
- Από την πλευρά του Δήμου, θα υπάρχει ειδικό περιβάλλον για την διαχείριση των ηλεκτρονικών πληρωμών.

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή των παραπάνω οφειλών θα μπορεί να γίνεται με τους κάτωθι τρόπους:

- **Πληρωμή με πιστωτική κάρτα:**

Εφ' όσον ο οφειλέτης επιλέξει αυτόν τον τρόπο πληρωμής θα συνδέεται με το σύστημα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ο Δήμος. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας πληρωμής θα καταγράφεται στο αντίστοιχο υποσύστημα ότι έχει πραγματοποιηθεί πληρωμή, η οποία θα πρέπει να ελεγχθεί από το Δήμο. Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να συνεργαστεί με την Τράπεζα την οποία θα του υποδείξει ο Δήμος. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου μετά τον έλεγχο της εγκυρότητας της πληρωμής θα ενημερώνουν τον Δημότη για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της συναλλαγής (εφόσον ο πολίτης το έχει δηλώσει κατά την διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας). Η ενημέρωση θα γίνεται με έναν

από τους ακόλουθους τρόπους: α) Αποστολή SMS β) αποστολή Email γ) Τηλεφωνικά.

- **Πληρωμή μέσω Web Banking:**

Στην περίπτωση αυτή, ο οφειλέτης θα πρέπει να έχει τραπεζικό λογαριασμό στην Τράπεζα με την οποία συνεργάζεται ο Δήμος και επίσης να έχει δυνατότητα ολοκλήρωσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω Διαδικτύου (δυνατότητα Web Banking). Σε περίπτωση που ο οφειλέτης επιλέξει τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής θα πρέπει να ολοκληρώσει την εξής διαδικασία:

Βήμα 1^ο: Θα πρέπει να συνδεθεί με το σύστημα της Τράπεζας του (που είναι και Τράπεζα του Δήμου) και να πληρώσει την οφειλή του κάνοντας μεταφορά του ποσού από το λογαριασμό του στο λογαριασμό όψεως του Δήμου. Κατά την διάρκεια της διαδικασίας μεταφοράς θα πρέπει να επιλέξει την κατηγορία οφειλής (π.χ.πληρωμή Δημοτικού Φόρου) και να εισάγει τον μοναδικό κωδικό που χαρακτηρίζει την οφειλή.

Βήμα 2^ο: Θα πρέπει να χρησιμοποιήσει το υποσύστημα των ηλεκτρονικών πληρωμών, το οποίο σχετίζεται με την πληρωμή που διεκπεραίωσε, και να δηλώσει την πληρωμή του στο υποσύστημα δίνοντας και τον αριθμό της ηλεκτρονικής συναλλαγής που θα του έχει κοινοποιηθεί από την Τράπεζα κατά το 1^ο βήμα.

Στο υποσύστημα θα καταγράφεται ότι έγινε πληρωμή από τον συγκεκριμένο οφειλέτη, η οποία θα πρέπει να ελεγχθεί στη συνέχεια από τον Δήμο.

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου μετά τον έλεγχο της εγκυρότητας της πληρωμής θα ενημερώνουν τον Δημότη για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της συναλλαγής (εφόσον ο πολίτης το έχει δηλώσει κατά την διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας). Η ενημέρωση θα γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: α) Αποστολή SMS β) αποστολή Email γ) Τηλεφωνικά.

- **Κατάθεση στον λογαριασμό όψεως του Δήμου**

Εκτός από τους παραπάνω τρόπους ηλεκτρονικής πληρωμής θα μπορεί ο οφειλέτης να εξοφλεί τις οφειλές του απ' ευθείας στην Τράπεζα (λογαριασμό όψεως του Δήμου) και στη συνέχεια να δηλώσει τον αριθμό κατάθεσης. Η δήλωση του αριθμού κατάθεσης θα μπορεί να γίνει είτε από το διαδίκτυο μέσα από το σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών είτε με την αποστολή sms σε 4-ψήφιο αριθμό (κάνοντας χρήση και του μοναδικού κωδικού οφειλής). Και σε αυτή την περίπτωση στο υποσύστημα

θα καταγράφεται ότι έγινε πληρωμή από τον συγκεκριμένο οφειλέτη, η οποία θα πρέπει στη συνέχεια να ελεγχθεί από τον Δήμο.

Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου μετά τον έλεγχο της εγκυρότητας της πληρωμής θα ενημερώνουν τον Δημότη για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της συναλλαγής (εφόσον ο πολίτης το έχει δηλώσει κατά την διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας). Η ενημέρωση θα γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: α) Αποστολή SMS β) αποστολή Email γ) Τηλεφωνικά.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να περιγράψει στην προσφορά του τον τρόπο των ηλεκτρονικών πληρωμών, με τον οποίο εξασφαλίζεται η ασφάλεια των συναλλαγών.

Ολοκλήρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληρωμών με τις Back-Office εφαρμογές του Δήμου

Για την ομαλή λειτουργία των των ηλεκτρονικών συναλλαγών που θα παρέχονται είναι απαραίτητη η on-line επικοινωνία με τις αντίστοιχες Back-Office εφαρμογές του Δήμου. Η επικοινωνία με τις Back-Office εφαρμογές του Δήμου, εστιάζεται στην άντληση στοιχείων που αφορούν τις οφειλές. Η καταχώρηση των πληρωμών που έχουν γίνει με έναν από τους τρόπους που αναφέρθηκαν παραπάνω, θα γίνεται απευθείας στις Back-Office εφαρμογές από τους αρμόδιους υπάλληλους του Δήμου οι οποίοι θα βλέπουν την σχετική πληροφορία από το διαχειριστικό σύστημα των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Τα ανωτέρω σημεία θα εξειδικευτούν περαιτέρω στη Μελέτη Εφαρμογής του Έργου, όπου θα καταγραφούν αναλυτικά ο τρόπος και το εύρος της επικοινωνίας με τις Back-Office εφαρμογές του Δήμου.

Δ.2.11 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗΣ

Υπηρεσίες on-line ψηφοφοριών

- On-line έρευνες (surveys) διεξαγόμενες κατά περιόδους με στόχο τη συλλογή στοιχείων για τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του κόμβου: η δυνατότητα και η ευκολία διεξαγωγής ερευνών αγοράς μέσω της πύλης χαρακτηρίζονται ως πολύ σημαντικές για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας και τη συνεχή βελτίωσή της. Προβλέπονται τουλάχιστον τρεις έρευνες κάθε χρόνο.
- Σταθερή καταγραφή των αναγκών των χρηστών με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών του κόμβου.

Άλλες υπηρεσίες

- Καταχώρηση στις γνωστές μηχανές αναζήτησης (Google, Alta Vista, Excite, Web Crawler, Lycos, Yahoo, In.gr κλπ.) και μηχανισμός ενημέρωσης των μηχανών αναζήτησης εφόσον αλλάζει το περιεχόμενο του Portal.
- Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας.
- Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων λειτουργίας της υπηρεσίας.

Δ.2.12 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Το απαραίτητο λογισμικό θα παραδοθεί, θα παραμετροποιηθεί και θα εγκατασταθεί στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής. Θα πραγματοποιηθούν επίσης λεπτομερείς δοκιμές προκειμένου να διαπιστωθεί η άριστη λειτουργία του λογισμικού.

Το λογισμικό θα εγκατασταθεί από τα στελέχη του Αναδόχου στον προμηθευόμενο εξυπηρετητή και σε εξοπλισμό που ήδη διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή και που θα χρησιμοποιηθεί για τις ανάγκες του έργου, μαζί με όλα τα απαραίτητα προγράμματα για την υλοποίηση του έργου και την ανάπτυξη και αρχικοποίηση του λογισμικού.

Δ.2.13 ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΒΑΣΕΙ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Θα προσφέρονται υπηρεσίες αναζήτησης στο σύνολο του περιεχομένου της Πύλης. Η αναζήτηση θα γίνεται βάσει κατηγορίας περιεχομένου ή σε ολόκληρο το περιεχόμενο της Πύλης. Η παραπάνω δυνατότητα εξασφαλίζεται και με την απόδοση μέτα-πληροφορίας (meta-data) σε κάθε τεμάχιο πληροφοριακού υλικού, όπως για παράδειγμα σε ιστοσελίδες, έγγραφα, εξωτερικούς συνδέσμους κ.ά. Η προσθήκη μέτα-πληροφορίας θα εξυπηρετεί, εκτός από τον εσωτερικό μηχανισμό αναζήτησης, και την ανεύρεση πληροφοριών μέσω εξωτερικών μηχανών αναζήτησης.

Δ.2.14 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Σε ένα portal με το μέγεθος, την πολυπλοκότητα και την ποικιλία των υπηρεσιών όπως το portal του Δήμου Ρεθύμνης είναι απαραίτητο να γίνεται διαχωρισμός των χρηστών και των δικαιωμάτων

πρόσβασής τους στα διάφορα τμήματά του. Για αυτό το λόγο θα υπάρχουν 5 επίπεδα εξουσιοδότησης (authorisation): το μηδενικό, για τους απλούς επισκέπτες της σελίδας, και 4 ακόμη που θα απαιτούν πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη (authentication) με τη χρήση κωδικού. Αναλυτικά τα επίπεδα και οι δυνατότητες του καθενός:

0) "**Ανώνυμο**" (μηδενικό) **επίπεδο**, αναφέρεται στη σελίδα όπως θα εμφανίζεται στο χρήστη στην πρώτη του επίσκεψη σε αυτήν. Ο επισκέπτης έχει δικαίωμα ανάγνωσης μόνο στο μέρος του Portal που θα είναι προσβάσιμο για όλους, χωρίς να του παρέχεται οποιαδήποτε δυνατότητα παραμετροποίησης ή χρήσης υπηρεσίας, πλην αυτών που απευθύνονται σε ανώνυμους χρήστες.

1) **Πρώτο επίπεδο χρήστη**, θα απαιτείται το άνοιγμα λογαριασμού. Ο λογαριασμός αυτός θα ανοίγεται με την συμπλήρωση μιας ηλεκτρονικής φόρμας με στοιχεία όπως ψευδώνυμο, κωδικός και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στη διεύθυνση αυτή θα αποστέλλεται αυτόματα ένα url το οποίο θα πρέπει να προσπελάσει ο χρήστης για να επιβεβαιωθεί ο λογαριασμός του. Με το λογαριασμό αυτό ο χρήστης θα μπορεί να παραμετροποιήσει την εμφάνιση του portal και να έχει πρόσβαση σε απλές υπηρεσίες όπως ειδικές ομάδες πολιτών όπως αυτές περιγράφονται παραπάνω, forum, μικροαιτήματα, ειδοποίηση μέσω email κτλ.

2) Στο **δεύτερο επίπεδο** χρήστη θα εισέρχονται όσοι χρήστες του επιπέδου 1 επισκεφθούν το ειδικό γραφείο του Δήμου κρατώντας τα απαραίτητα έγγραφα για την πιστοποίηση. Τα πραγματικά στοιχεία θα καταχωρούνται από τον αρμόδιο υπάλληλο στο λογαριασμό του χρήστη. Από εκείνη τη στιγμή ο λογαριασμός θα γίνεται επιπέδου 2, και ο χρήστης θα μπορεί να εισέλθει στο portal μόνο κρυπτογραφημένα. Με αυτό το λογαριασμό ο χρήστης θα μπορεί να χρησιμοποιήσει όλες τις υπηρεσίες που απευθύνονται στο κοινό, όπως αιτήματα, πληρωμή λογαριασμών και οτιδήποτε έχει να κάνει με προσωπικά δεδομένα του χρήστη.

3) Το **τρίτο επίπεδο** χρήστη θα απευθύνεται στους δημοτικούς υπαλλήλους που θα είναι υπεύθυνοι για το περιεχόμενο του Portal, με δικαίωμα πλήρους πρόσβασης στο τμήμα του portal που έχει σχέση με τις αρμοδιότητες του καθενός, στο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου κτλ.

4) Το **τέταρτο επίπεδο** χρήστη είναι το επίπεδο του διαχειριστή συστήματος, με απόλυτα δικαιώματα πρόσβασης και διαχείρισης σε ολόκληρο το portal.

Για το κάθε επίπεδο χρήστη θα υπάρχει συγκεκριμένη και αναλυτική διαδικασία δημιουργίας λογαριασμού, αλλαγής κωδικού κτλ, ανάλογα με το επίπεδο ασφαλείας που απαιτείται κάθε φορά.

Όσοι έχουν επίπεδο εξουσιοδότησης τουλάχιστον 2 θα μπορούν να λάβουν **ανεπίσημο** (έως ότου θεσμοθετηθεί και υλοποιηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή) ψηφιακό αντίγραφο των στοιχείων τους (αυτά που αφορούν τα περιγραφόμενα στην Δ.2.9, που θα μπορούν να το «κατεβάσουν» και να το εκτυπώσουν. Το αίτημά του θα περνάει από το γενικό σύστημα συγκέντρωσης και διαχείρισης αιτημάτων. Από εκεί ο χρήστης θα βλέπει την πορεία του αιτήματός του.

Δ.2.15 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Αφότου ο χρήστης εισέλθει στο portal, πιστοποιηθεί και έχει επίπεδο εξουσιοδότησης, θα μπορεί από τη σελίδα των υπηρεσιών να ζητήσει την αποστολή προσωπικών πληροφοριών που τον αφορούν ως αναφορά το οικονομικό του profile.. Αυτές οι πληροφορίες θα προέρχονται από τις οικονομικές εφαρμογές.

Δ.2.16 ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΠΟ Α.Μ.Ε.Α.

Σημειώνεται ότι λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις πρόσβασης από άτομα με ειδικές ανάγκες και άλλες ευπαθείς ομάδες πληθυσμού και θα εφαρμόζονται οι σχετικοί, διεθνώς αναγνωρισμένοι κανόνες και οδηγίες προσβασιμότητας, όπως το Web Accessibility Initiative και συγκεκριμένα τα Web Content Accessibility Guidelines, Authoring Tool Accessibility Guidelines και User Agent Accessibility Guidelines, που αφορούν στην ανάπτυξη προσβάσιμων εφαρμογών και υπηρεσιών για το Διαδίκτυο.

Δ.2.17 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

- Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικού email μαζικά σε όλους τους υπόχρεους για όλες τις οφειλές τους.
- Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικού email μαζικά σε όλους τους υπόχρεους επιλέγοντας συγκεκριμένο είδος οφειλής (τέλους).
- Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικού email μαζικά σε όλους τους υπόχρεους επιλέγοντας συγκεκριμένο βεβαιωτικό κατάλογο.
- Δυνατότητα αποστολής ατομικής ειδοποίησης (ενημέρωσης) σε ένα μεμονωμένο υπόχρεο έπειτα από αίτηση του.
- Τήρηση αρχείων ιστορικού για τις ενημερώσεις που έχουν σταλεί.

Δ.2.18 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει, να παραμετροποιήσει και να εγκαταστήσει το απαραίτητο λογισμικό στις εγκαταστάσεις του Δήμου σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών στα Μέρη Β, Δ και **Παράρτημα Α**. Επίσης, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να προβεί σε λεπτομερείς δοκιμές, προκειμένου να διαπιστωθεί η άριστη λειτουργία του λογισμικού.

Δ.2.19 ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Ο Ανάδοχος θα διασυνδέσει τη Πύλη με τα Πληροφοριακά Συστήματα, όπου κρίνεται αναγκαίο. Προκειμένου να επιτευχθεί η διασύνδεση θα αναπτυχθεί middleware λογισμικό, το οποίο θα επικοινωνεί με τις υπάρχουσες εφαρμογές και θα διαθέτει την πληροφορία στη Πύλη σε μορφή XML.

Το υποσύστημα θα συνδέεται και θα αποτελεί μέρος των υπόλοιπων υποσυστημάτων της διαδικτυακής Πύλης και των ήδη υπαρχόντων υποσυστημάτων.

Η τεχνική τεκμηρίωση περιλαμβάνει περιγραφή της γενικής τεχνικής αρχιτεκτονικής του συστήματος, σχηματική παράσταση των διασυνδεδεμένων μονάδων υλικού και λογισμικού του συστήματος, περιγραφή λειτουργίας και αλληλεπίδρασης αυτών.

Δ.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Δ.3.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών που προβλέπονται στο πλαίσιο του έργου σε συνδυασμό με τις διοικητικές ρυθμίσεις που θα ληφθούν θα συμβάλλουν ουσιαστικά τόσο στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων αναφορικά με τη χρήση, τη διαχείριση και τη χρήση των εφαρμογών και υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν, όσο και στη μεταβίβαση στα στελέχη του Δήμου της αναγκαίας «κουλτούρας», των πλεονεκτημάτων του νέου πληροφοριακού περιβάλλοντος και των υπηρεσιών που αναπτύσσονται.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών αφορούν:

- στη βασική εκπαίδευση των υπαλλήλων του Δήμου στη χρήση των εφαρμογών.
- στη παράδοση ολοκληρωμένης σειράς τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης, η οποία θα επικυρώνεται καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

- στην ευαισθητοποίηση και ενεργοποίηση των πολιτών και επιχειρήσεων στην αξιοποίηση των υπηρεσιών.
- στην παράδοση σειράς φυλλαδίων ευαισθητοποίησης και ενεργοποίησης των πολιτών και επιχειρήσεων στην αξιοποίηση των υπηρεσιών αυτών.

Εκπαίδευση στη χρήση του λογισμικού και στις νέες διαδικασίες

Η λειτουργία του έργου πρόκειται να στηριχθεί στη δημιουργία ανθρώπινου δικτύου, το οποίο θα περιλαμβάνει στελέχη από όλους τους φορείς που αντίστοιχα έργα. Ο ρόλος των στελεχών αυτών, οι οποίοι θα είναι και οι υπεύθυνοι (Power users) για την ομαλή και απρόσκοπτη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχουν προδιαγραφεί αναλυτικά σε άλλα κεφάλαια της παρούσης διακήρυξης.

Εκτιμάται ότι ο αριθμός των ατόμων που θα εκπαιδευτούν είναι περίπου 20, ενώ ο ελάχιστος αριθμός ωρών κατάρτισης ανέρχεται στις **60** ώρες συνολικά για όλους τους χρήστες, όπου ο αριθμός ωρών κατάρτισης ανά άτομο διαφέρει με τις αρμοδιότητες και τις κατηγορίες των χρηστών. Το πλάνο εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι τέτοιο ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες όλων των υποσυστημάτων του έργου και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται σε αυτά.

Τα προγράμματα της βασικής εκπαίδευσης -που θα διενεργηθούν στο πλαίσιο του έργου και τα οποία αποτελούν ευθύνη του αναδόχου - αφορούν σε ενέργειες βασικής κατάρτισης που θα διενεργηθούν με μεθόδους face to face διδασκαλίας σε περιβάλλον εργαστηρίου και σε τμήματα που δεν θα υπερβαίνουν τον αριθμό των δώδεκα (12) συμμετεχόντων. Η κατάρτιση αυτή ενδείκνυται να υλοποιηθεί σε πιστοποιημένους εκπαιδευτικούς χώρους.

Οι ενέργειες βασικής εκπαίδευσης ενδεικτικά αφορούν στα ακόλουθα:

- ο Κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση των εφαρμογών ανάλογα με το αντικείμενο εργασίας και τις ανάγκες της θέσης εργασίας του κάθε εργαζομένου που θα εκπαιδευτεί.
- ο Κατάρτιση και εκπαίδευση στις νέες διαδικασίες και πρακτικές (π.χ. ηλεκτρονικές συναλλαγές, κ.λπ.), με έμφαση στον τρόπο με τον οποίο οι παραπάνω πρακτικές ενσωματώνονται στις διαδικασίες των φορέων και ανάλογα με την ωριμότητα των χρηστών.

Αρμοδιότητα του αναδόχου όσον αφορά στο πρόγραμμα εκπαίδευσης αποτελεί:

1. ο καθορισμός των στόχων (γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές) που αφορούν στις υπηρεσίες που πρόκειται να αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου,
2. ο καθορισμός των προγραμμάτων βασικής κατάρτισης που θα προβλεφθούν στο πλαίσιο του έργου, σε συσχέτιση με το γνωστικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων,

3. η σύνταξη των προγραμμάτων σπουδών που αφορούν στα προγράμματα κα-
τάρτισης στο έργο,
4. ο καθορισμός των προδιαγραφών των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού που
πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά τη διενέργεια των προγραμμάτων κατάρτι-
σης (η εκπαίδευση μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε σε χώρο του Δήμου, είτε
σε ειδικά διαμορφωμένες και κατάλληλες αίθουσες με ευθύνη του αναδόχου),
5. ο καθορισμός της διαδικασίας και του αντικειμένου πιστοποίησης των στελε-
χών που θα καταρτιστούν,
6. ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού που πρόκειται να χρη-
σιμοποιηθεί στην Ελληνική γλώσσα.
7. η διενέργεια των προγραμμάτων βασικής κατάρτισης

Τα σημεία 1,2 και 3 θα γίνουν σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη του Δήμου. Σημειώνεται
ότι τόσο οι γνώσεις και δεξιότητες όσο και η χρονική διάρκεια των προγραμμάτων αναφέρονται
ενδεικτικά, καθώς η οριστικοποίηση των προγραμμάτων βασικής κατάρτισης θα προκύψει
από τη συνεργασία του υποψηφίου αναδόχου με τα αρμόδια στελέχη του κάθε Δήμου. Κατ' ε-
λάχιστο το πρόγραμμα κατάρτισης θα περιέχει:

⇒ **Διαχειριστές συστήματος (προσωπικό)**

- Βασικές έννοιες της Κοινωνίας της Πληροφορίας (έννοιες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών)
- Βασικές έννοιες και διαδικασίες ανά τομέα και διεύθυνση του Δήμου
- Αρχιτεκτονική του συστήματος
- Περιβάλλον ανάπτυξης
- Προσφερόμενη Βάση Δεδομένων
- Εννοιολογικός σχεδιασμός
- Διαχείριση των εφαρμογών (διαχείριση ασφάλειας, backup – restore, διαχείριση παραμέτρων του συστήματος, βιβλιοθήκες συστήματος)
- Διαχείριση ημερήσιας κίνησης - περιοδικές εργασίες

⇒ **Χρήστες**

- Βασικές έννοιες της Κοινωνίας της Πληροφορίας (έννοιες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών)
- Βασικές έννοιες και διαδικασίες ανά τομέα και διεύθυνση του Δήμου
- Διαχείριση συναφών και λοιπών παραμετρικών αρχείων
- Διαχείριση ημερήσιας κίνησης ανά τμήμα και θέση εργασίας

- Παρακολούθηση όλων των βημάτων των ανάλογων διαδικασιών μέσω των πληροφοριακών συστημάτων
- Έκδοση αναγκαίων αναφορών και εκτυπωτικών

Όλο το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί θα διατίθεται σε ηλεκτρονικά μαθήματα (e-learning modules) μέσω του κεντρικού δικτυακού τόπου του Δήμου.

Τεκμηρίωση

Ο Ανάδοχος καλείται να παραδώσει στο Δήμο πλήρη κατά περίπτωση τεκμηρίωση που θα αφορά:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες της εφαρμογής, τη πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης, κλπ.
- Τεχνική περιγραφή του σχήματος της βάσης δεδομένων (λογικός και φυσικός σχεδιασμός).
- Ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, καταγραφή κινήσεων στη βάση δεδομένων (auditing, log files), ακεραιότητα δεδομένων κ.λπ.), η οποία θα περιλαμβάνει τις τυχόν τροποποιήσεις που θα έχουν προκύψει από τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος, και μετά την αποτίμηση επικινδυνότητας (risk assessment) και το σχέδιο ασφαλείας (security policy)
- Τεκμηρίωση της διασύνδεσης εφαρμογών, βάσει του ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας

Η παραπάνω τεκμηρίωση πρέπει να είναι στην Ελληνική γλώσσα.

Το σύνολο της τεκμηρίωσης θα πρέπει να αποθηκευτεί και να ταξινομηθεί ηλεκτρονικά, έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιείται από τα στελέχη του Δήμου και να είναι προσβάσιμη μέσω του κεντρικού δικτυακού τόπου του Δήμου.

Δράσεις Δημοσιότητας του έργου

Το σχέδιο δράσεων δημοσιότητας και πληροφόρησης περιλαμβάνει δράσεις για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις υπηρεσίες που θα παρέχονται από το σύστημα διάθεσης δημόσιας πληροφορίας και ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης μέσω διαδικτύου της Αναθέτουσας Αρχής και δικτυακής πύλης σε συνδυασμό με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών G2C (κυβέρνηση προς πολίτες) και G2B (κυβέρνηση προς επιχειρήσεις) (αναλυτικά στο Παράρτημα Δ). Οι δράσεις δημοσιότητας θα πρέπει να απευθύνονται σε ολόκληρο τον πληθυσμό του Δήμου με στόχο την πληροφόρηση και την ενημέρωση για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και για τις επιπτώσεις τους στη ζωή του πολίτη. Οι δράσεις δημοσιότητας θα

πρέπει να περιλαμβάνουν μία σειρά οριζόντιων δράσεων που θα εξειδικεύονται ανά κατηγορία αποδεκτών, όπως:

- ο Σχεδιασμό εκπαιδευτικών **σεμιναρίων** για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών όπως: αιρετούς, στελέχη του Δήμου, κλπ.
- ο Συντονισμό και οργάνωση **συναντήσεων** επιλεγμένων ομάδων (χρηστών ή δυνητικών χρηστών, επαγγελματιών, κλπ.) για τη διαβούλευση επί συγκεκριμένων οριζόντιων ζητημάτων και την προώθηση της δημοσιότητας του έργου
- ο

Οι δράσεις δημοσιότητας – ευαισθητοποίησης, θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία και ανατύπωση 2.000 ενημερωτικών φυλλαδίων
- Δημιουργία και ανατύπωση ενημερωτικής αφίσας (200)
- Δημοσιεύσεις άρθρων στον τοπικό τύπο (6)
- Διαφημιστικά Spot σε ραδιόφωνο και Τηλεόραση.
- Διοργάνωση ενημερωτικής ημερίδας 100 περίπου ατόμων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τις δράσεις δημοσιότητας του έργου, που προτείνει και να στοιχειοθετήσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Το κόστος των προτεινόμενων δράσεων θα βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο. Ο προγραμματισμός και η υλοποίηση των δράσεων θα γίνει σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη του Δήμου.

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία – μεθοδολογία εκτίμησης των αποτελεσμάτων των δράσεων δημοσιότητας και αναθεώρησή τους κατά περίπτωση.

Δ.3.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- **Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)**

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης ή fax ή email που θα έχουν γνωστοποιηθεί στον φορέα από τον Ανάδοχο και θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες και θα υποστηρίζεται από ανάλογη εφαρμογή υποστήριξης HELPDASK, που θα εγκατασταθεί στον κεντρικό δικτυακό τόπο του έργου του Δήμου.

Πρώτο Επίπεδο Παρέμβασης (Τηλεφωνική ή e-mail Βοήθεια)

- σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών

- για την αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση των εφαρμογών.
- για τη διόρθωση / διαχείριση λαθών χρηστών στη χρήση του λογισμικού εφαρμογών και του λογισμικού συστήματος (βάσεις δεδομένων, λειτουργικά συστήματα, κ.λπ.) σε συνεργασία με τον Ανάδοχο υλοποίησης της βασικής πλατφόρμας του Δήμου Ρεθύμνης.

Η γραμμή αυτή πρέπει να λειτουργεί στο πλαίσιο της υποστήριξης όλων των χρηστών. Η υποστήριξη αυτή θα παρέχεται από στελέχη του αναδόχου ή εξειδικευμένων συνεργατών του.

Δεύτερο Επίπεδο Παρέμβασης (επιτόπου βοήθεια)

Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το Πρώτο Επίπεδο Παρέμβασης, πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση **επιτόπου**. Τονίζεται ότι οι συγκεκριμένες διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

Είναι επιθυμητό να υπάρχει δυνατότητα εφαρμογής μεθόδων τηλε-επιτήρησης και τηλεδιάγνωσης του εξοπλισμού και του λογισμικού που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος καλείται να αναφερθεί αναλυτικά στο σενάριο επιτόπου βοήθειας, που εφαρμόσει για την άμεση και αποτελεσματική υποστήριξη του Δήμου βάσει των όρων του SLA.

• Λειτουργία – Συντήρηση της Πύλης

Όροι λειτουργίας του κόμβου:

- Κύριες ώρες υποστήριξης: 9.00–17.00 τις εργάσιμες ημέρες. Το υπόλοιπο του χρόνου η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μέσω του διαδικτύου, αλλά χωρίς υποστήριξη.
- Τρέχουσα συντήρηση συστήματος πέραν των ωρών κύριας λειτουργίας, το μέγιστο 8 ώρες την εβδομάδα.
- Συντήρηση σε κατ' εξαίρεση περιπτώσεις θα γίνεται πάντα εκτός των ωρών κύριας λειτουργίας και κατόπιν συνεννόησης με τον αρμόδιο χειριστή εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι χρήστες του συστήματος όταν είναι δυνατόν θα πρέπει να λαμβάνουν εγκαίρως σχετική προειδοποίηση.

Χαρακτηριστικά (ενδεικτικά) της διαθεσιμότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένης και της λειτουργίας του κόμβου):

- κατά τη διάρκεια των ωρών κύριας λειτουργίας υψηλή (π.χ. □ 99%)
- το υπόλοιπο του χρόνου, επίσης υψηλή (π.χ. □ 95%)

- παρατεταμένες διακοπές στη λειτουργία της υπηρεσίας πρέπει να ανακοινώνονται αμέσως στον αρμόδιο χειριστή που έχει ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.
- αριθμός ταυτόχρονα εξυπηρετούμενων χρηστών, υψηλός (π.χ. □ 40)
- επεξεργασία στοιχείων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, υψηλή (π.χ. □ 24 ώρες)

Δ.3.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να κάνει όλες τις κατάλληλες ενέργειες ως αναφορά την ασφάλεια των συστημάτων που υποστηρίζουν το Portal σε Δικτυακό Επίπεδο και Λειτουργικό Σύστημα ώστε η όλη εφαρμογή να είναι ασφαλή και να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία τους .

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ

Για να τεκμηριωθεί η συμφωνία με τις προδιαγραφές του έργου θα πρέπει να συμπληρωθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο όλοι οι πίνακες του Παραρτήματος Α, όπως ακριβώς καταγράφονται στο συγκεκριμένο μέρος της παρούσας με την ίδια σειρά και τάξη.

Επειδή, ο εν λόγω διαγωνισμός αφορά στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, οι Πίνακες Συμμόρφωσης περιγράφουν κατά περίπτωση τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργικές προδιαγραφές των απαιτούμενων υπηρεσιών, ενώ όπου αυτό έχει εφαρμογή, περιγράφουν και τα Τεχνικά Χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την παροχή των εκάστοτε υπηρεσιών και των τεχνικών αναγκών του έργου.

Οι Πίνακες Συμμόρφωσης αποτελούνται από γραμμές στις οποίες περιγράφονται (ανάλογα με το είδος του πεδίου) είτε λειτουργικά χαρακτηριστικά είτε τεχνικά χαρακτηριστικά είτε δραστηριότητες ή ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν με σκοπό την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Σε όλους τους πίνακες:

- ζητείται να εξηγηθεί η αρχιτεκτονική και η γενική μεθοδολογία της προτεινόμενης λύσης για το συγκεκριμένο πεδίο έργου,
- καταγράφονται οι αναλυτικές απαιτήσεις του υποσυστήματος (προδιαγραφές) στις οποίες ο υποψήφιος πρέπει να εξηγήσει λεπτομερώς με ποιον ακριβώς τρόπο θα ανταποκριθεί,
- ζητείται να εξηγηθεί πώς η λύση που προτείνεται για το συγκεκριμένο πεδίο έργου εντάσσεται μέσα στο σύνολο του έργου.

Αυτοί οι άξονες βρίσκονται σε αντιστοιχία με τα Κριτήρια Αξιολόγησης και αφορούν στην επάρκεια και καταλληλότητα της προτεινόμενης τεχνικής λύσης, στην ολοκλήρωση της μέσα στο σύνολο των δραστηριοτήτων του έργου και τέλος στην τεχνική επάρκεια του προτεινόμενου προσωπικού του αναδόχου.

Στόχος των πινάκων είναι να περιγραφούν, με όσες περισσότερες λεπτομέρειες είναι δυνατόν, ποιες είναι οι ακριβείς απαιτήσεις κάθε πεδίου έργου ούτως ώστε ο υποψήφιος Ανάδοχος να αντιληφθεί σαφώς ποιες θα είναι οι υποχρεώσεις του.

Ο Ανάδοχος οφείλει να απαντήσει σε κάθε γραμμή του Πίνακα Συμμόρφωσης με την μεγαλύτερη δυνατή ανάλυση και εξηγώντας κατά περίπτωση:

- Τη συμφωνία με τις ουσιώδεις τεχνικές προδιαγραφές, όπου αυτές καταγράφονται,
- Την καταλληλότητα και επάρκεια του προτεινόμενων υπηρεσιών που ζητούνται,

- Την καταλληλότητα των προτεινόμενων διαδικασιών ή δομών για την ολοκλήρωση του έργου,
- Την ολοκλήρωσή τους μέσα στο σύνολο των υπηρεσιών που προκηρύσσονται στο παρόν έργο.

Καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις δεν θα είναι εφικτή η ανάλυση της απάντησης του υποψηφίου αναδόχου στους συγκεκριμένους πίνακες, θα πρέπει ο υποψήφιος Ανάδοχος να καταγράψει σαφή παραπομπή στην αντίστοιχη Αναλυτική Τεχνική Αναφορά, όπου εκεί θα εκτίθεται αναλυτικά η απάντησή του και όποια επιπλέον στοιχεία κρίνει αναγκαία για την δημιουργία συνολικότερης εικόνας και ακριβέστερης προσέγγισης στο έργο.

Η Επιτροπή Προμηθειών θα αξιολογήσει κατά την κρίση της τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους αναδόχους στοιχεία κατά την διαδικασία τεχνικής αξιολόγησης των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η τεχνική αρτιότητα του συνόλου της προσφοράς θα αποτελέσει στοιχείο αξιολόγησης ως ένδειξη της τεχνικής αρτιότητας, της επιμέλειας και της ποιότητας των υποψηφίων αναδόχων.

Επίσης στις αναλυτικές Τεχνικές αναφορές θα υπάρχουν και όλα εκείνα τα στοιχεία που απαιτούνται συμπληρωματικά από το έργο ή που προκύπτουν για την υλοποίησή του και δεν περιλαμβάνονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

Ο Προσφέρων:

- συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.
- Υποβάλλει την προσφορά του σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα διακήρυξη.
- Συμπληρώνει με σαφήνεια ακρίβεια και πληρότητα τα φύλα οικονομικής αξιολόγησης.

Οδηγίες συμπλήρωσης πινάκων συμμόρφωσης:

Οι πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών που ακολουθούν θα συμπληρωθούν πλήρως από τους προμηθευτές.

Επεξήγηση των στηλών των πινάκων:

- **Στήλη ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

- **Στήλη ΑΠΑΙΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής έχουν συμπληρωθεί:

Η λέξη “**ΝΑΙ**”, που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον προμηθευτή. Για τις περιπτώσεις όπου υπάρχει «**ΝΑΙ**» σε τίτλο απαιτήσεων ο οποίος αναλύεται

σε επιμέρους χαρακτηριστικά θεωρείται ότι η απαίτηση περιλαμβάνει όλα τα επιμέρους χαρακτηριστικά και πρέπει να δοθεί απάντηση για το καθένα χωριστά. Η συγκεκριμένη επισήμανση δεν ισχύει όταν υπάρχει επιμέρους ανάλυση για την απαίτηση του κάθε ειδικού χαρακτηριστικού.

Ένας **αριθμός** που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής (μέγιστο ή ελάχιστο).

Όπου υπάρχει κενό, εάν ρητώς δεν αναφέρεται διαφορετικά ή από οποιοδήποτε άλλο σημείο των προδιαγραφών δεν προκύπτει ότι πρόκειται περί υποχρεωτικής απαίτησης, η αντίστοιχη προδιαγραφή δεν είναι υποχρεωτική για τον προμηθευτή, αλλά αποτελεί επιθυμητό – βαθμολογήσιμο χαρακτηριστικό.

- **Στήλη ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής σημειώνεται υποχρεωτικά η απάντηση του προμηθευτή που θα έχει :

Την ένδειξη “ΝΑΙ”, εάν από την προσφορά πληρούται η αντίστοιχη προδιαγραφή ή αναλαμβάνεται η συγκεκριμένη υποχρέωση ή την ένδειξη “ΟΧΙ” σε αντίθετη περίπτωση.

Ένα αριθμητικό μέγεθος από το οποίο θα προκύπτει εάν ικανοποιείται ή όχι η αντίστοιχη προδιαγραφή.

- **Στήλη ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ**

Στη στήλη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά οι παραπομπές ανά κελί σε άλλα σημεία της προσφοράς, τεχνικά φυλλάδια, εγχειρίδια ή φωτοτυπίες τμημάτων τους, δημοσιεύματα κλπ., από τα οποία τεκμηριώνονται και αιτιολογούνται πλήρως οι απαντήσεις της προηγούμενης στήλης της προσφοράς.

Όλο το παραπάνω υλικό τεκμηρίωσης θα αποτελέσει ξεχωριστό τόμο της προσφοράς ο οποίος και θα είναι αριθμημένος ανά σελίδα.

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση και η αντίστοιχη παραπομπή σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΡΟΣΟΧΗ: ΤΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΜΕΝΟ ΣΤΟΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΝΑΚΑ Α ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ ΑΛΛΑ ΕΙΝΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ (Προμήθεια και εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού και επέκταση πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών του Δήμου Ρεθύμνου) ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΡΓΟΥ. (ΒΛ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Χαρακτηριστικά Ασφάλειας			
A.1	Γραφικό περιβάλλον απομακρυσμένης διαχείρισης. Να δοθεί αναλυτική περιγραφή άλλων διαθέσιμων διαχειριστικών εργαλείων.	ΝΑΙ		
A.2	Υποστήριξη μηχανισμού ορισμού: - Χρηστών - Ομάδων χρηστών - Ρόλων χρηστών	ΝΑΙ		
A.3	Υποστήριξη μηχανισμών πιστοποίησης (authentication), εξουσιοδότησης (authorization) καθώς και cryptography extensions APIs.	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη κατ' ελάχιστο των ακόλουθων προτύπων και πρωτοκόλλων (εγγενώς, ή μέσω προσφερόμενου λογισμικού στο πλαίσιο του έργου). Να αναφερθεί η ακριβής έκδοση των υποστηριζόμενων πρωτοκόλλων.			
A.4	HTTPS	ΝΑΙ		
A.5	SSL/TLS	ΝΑΙ		
A.6	Kerberos	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
A.7	LDAP			
A.8	Να αναφερθούν οι δυνατότητες ολοκλήρωσης με άλλα directory services.	ΝΑΙ		
A.9	Υποστήριξη PKI και X.509 v3 πιστοποιητικών ασφαλείας.	ΝΑΙ		
A.10	Δυνατότητα επιβολής περιορισμών στον όγκο της διακινούμενης πληροφορίας (upload/download limitation).	ΝΑΙ		
A.11	TCP/IP filtering.	ΝΑΙ		
A.12	Να αναφερθούν τυχόν πρόσθετα χαρακτηριστικά ασφάλειας (εγγενώς ή μέσω προσφερόμενου λογισμικού στο πλαίσιο του έργου). Για παράδειγμα: buffer and memory overflow protection, content write protection, file verification, κτλ.	ΝΑΙ		
	Επίπεδο Διαδικτύου			
	Υποστήριξη κατ' ελάχιστο των ακόλουθων προτύπων και πρωτοκόλλων (εγγενώς, ή μέσω προσφερόμενου λογισμικού στο πλαίσιο του έργου).			
A.13	HTTP 1.0	ΝΑΙ		
A.14	HTTP 1.1	ΝΑΙ		
A.15	IPv4	ΝΑΙ		
A.16	IPv6	ΝΑΙ		
A.17	WebDAV	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
A.18	FTP	ΝΑΙ		
A.19	SMTP	ΝΑΙ		
A.20	Unicode v.2 ή νεότερου και του UTF-8	ΝΑΙ		
A.21	Να δοθεί αναλυτική λίστα των υποστηριζόμενων προτύπων και πρωτοκόλλων, καθώς και η ακριβής τους έκδοση.	ΝΑΙ		
A.22	Δυνατότητες αυτόματης ανακάλυψης καταστροφικών σφαλμάτων και ανάκαμψης χωρίς τη μεσολάβηση του διαχειριστή.	ΝΑΙ		
A.23	Σε περίπτωση καταστροφικών σφαλμάτων θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων της συνόδου του χρήστη (HTTP session), με τρόπο διάφανο προς το χρήστη.	ΝΑΙ		
A.24	Δυνατότητα θέσης σε λειτουργία (ή τροποποίησης) εφαρμογών, ή ανανέωσης του στατικού περιεχομένου, χωρίς να χρειάζεται επανεκκίνηση του εξυπηρετητή (hot deployment).	ΝΑΙ		
A.25	Εξυπηρέτηση στατικού και δυναμικού περιεχομένου.	ΝΑΙ		
A.26	Δυνατότητες caching στατικού και δυναμικού περιεχομένου για το σύνολο και για επιλεγμένα τμήματα σελίδων. Παροχή εργαλείων διαχείρισης για τον ορισμό των πολιτικών	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	caching.			
A.27	Υποστήριξη λειτουργιών proxy (εγ- γενώς ή μέσω επέκτασης ή μέσω προϊόντος τρίτου κατασκευαστή).	ΝΑΙ		
A.28	Υποστήριξη virtual hosts.	ΝΑΙ		
A.29	Ενσωματωμένο ή επιπρόσθετο λο- γισμικό διαχείρισης ή / και ανάλυσης HTTP logs, δημιουργίας αναφορών, και εξαγωγής στοιχείων σε πίνακες βάσης δεδομένων, ASCII και HTML αρχεία.	ΝΑΙ		
	Επίπεδο Εκτέλεσης Εφαρμογών			
A.30	Δυνατότητες αυτόματης ανακάλυ- ψης καταστροφικών σφαλμάτων και ανάκαμψης χωρίς την μεσολάβηση του διαχειριστή.	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη κατ' ελάχιστο των ακό- λουθων προτύπων και πρωτοκόλ- λων (εγγενώς, ή μέσω προσφερό- μενου λογισμικού στο πλαίσιο του έργου).			
A.31	• XML	ΝΑΙ		
A.32	• SOAP	ΝΑΙ		
A.33	• WSDL	ΝΑΙ		
A.34	• UDDI	ΝΑΙ		
A.35	• Unicode v.2 ή νεότερου και του UTF-8	ΝΑΙ		
A.36	Να δοθεί αναλυτική λίστα των υπο- στηριζόμενων προτύπων και πρω-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION/WEB SERVER				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	τοκόλλων, καθώς και η ακριβής τους έκδοση.			
A.37	Δυνατότητες object caching για τον περιορισμό του χρόνου δημιουργίας αντικειμένων (instantiation).	ΝΑΙ		
A.38	Δυνατότητα θέσης σε λειτουργία (ή τροποποίησης) εφαρμογών, ή ανανέωσης του στατικού περιεχομένου, χωρίς να χρειάζεται επανεκκίνηση του εξυπηρετητή (hot deployment).	ΝΑΙ		
A.39	Ενσωματωμένος, παραμετροποιήσιμος μηχανισμός caching και pooling για επαναχρησιμοποίηση πόρων: • database connections • application processes	ΝΑΙ		
A.40	Να αναφερθούν άλλοι πόροι του συστήματος που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν και έχουν άμεση σχέση με τις προσφερόμενες μέσω του εξυπηρετητή εφαρμογές.	ΝΑΙ		
A.41				
A.42	•			
A.43				

\

ΠΡΟΣΟΧΗ: ΤΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΜΕΝΟ ΣΤΟΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΝΑΚΑ Β ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ ΑΛΛΑ ΕΙΝΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ (Προμήθεια και εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού και επέκταση πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών του Δήμου Ρεθύμνου)) ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΡΓΟΥ (ΒΛ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ				
Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
B.1	Να αναφερθεί το όνομα, η έκδοση και η χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού.	ΝΑΙ		
B.2	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με τη φυσική και λογική αρχιτεκτονική της ευρύτερης λύσης που προσφέρεται.	ΝΑΙ		
B.3	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με το προσφερόμενο λογισμικό εξυπηρέτησης εφαρμογών / διαδικτύου.	ΝΑΙ		
B.4	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με το προσφερόμενο λογισμικό βάσης δεδομένων.	ΝΑΙ		
B.5	Θα προσφερθεί ικανός αριθμός αδειών χρήσης για την εγκατάσταση του λογισμικού στον προσφερόμενο εξυπηρετητή και για την εξυπηρέτηση απεριόριστου αριθμού χρηστών. Να αναφερθεί το πλήθος και το εί-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	δος των αδειών χρήσης που θα προσφερθούν, καθώς και αν θα υπάρχει δικαίωμα μεταφοράς των αδειών σε άλλους εξυπηρετητές.			
	Ειδικά Χαρακτηριστικά			
B.6	Το προσφερόμενο λογισμικό θα παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση για το σχεδιασμό, οργάνωση, διαχείριση, επισκόπηση, ανάρτηση και ενημέρωση διαδικτυακών τόπων.	ΝΑΙ		
B.7	Πλήρης υποστήριξη της δομής της Δημοτικής Πύλης, όπως αυτή αναλύεται στις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσης.	ΝΑΙ		
B.8	Δόμηση περιεχομένου σύμφωνα με τους άξονες: (α) Γενικές πληροφορίες, (β) Δήμος, (γ) Υποσυστήματα εφαρμογών, (δ) Επισκέπτες κλπ			
B.9	Το προσφερόμενο λογισμικό θα μπορεί να ενσωματώσει οποιαδήποτε διαδικτυακή εφαρμογή (web application) που ακολουθεί το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	ΝΑΙ		
B.10	Τήρηση μεταδεδομένων για την περιγραφή των σελίδων και της πληροφορίας που εμφανίζεται στις σελίδες της Πύλης.	ΝΑΙ		
B.11	Θα χρησιμοποιηθεί (κατάλληλα με-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	ταφρασμένο στην Ελληνική και τροποποιημένο για χρήση από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση), το πρότυπο Government Category List της κυβέρνησης της Μεγάλης Βρετανίας (www.govtalk.uk).			
B.12	Υποστήριξη μεταδεδομένων για την περιγραφή χωρικής πληροφορίας (ISO 19115:2003).	ΝΑΙ		
B.13	Υποστήριξη ρόλων και ροών εργασίας (workflows) για τη διαδικασία δημιουργίας, επισκόπησης (review), ανάρτησης και ενημέρωσης ιστοσελίδων. Να αναφερθούν και να αναλυθούν οι υποστηριζόμενοι ρόλοι.	ΝΑΙ		
B.14	Υποστήριξη τουλάχιστο των ακόλουθων ρόλων: - Διαχειριστής Συστήματος - Ενημερωτής Συστήματος - Χρήστης Συστήματος	ΝΑΙ		
B.15	Ορισμός δικαιωμάτων (user access) για την πρόσβαση στο σύνολο ή σε μέρος των διαδικτυακών τόπων που αναπτύσσονται.	ΝΑΙ		
B.16	Ασφαλής σύνδεση σε ιστοσελίδες του διαδικτυακού τόπου που αφορούν σε ευαίσθητα και προσωπικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
B.17	Πλήρης συμμόρφωση με το πρότυπο EIF: European Interoperability	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Framework for Pan-European eGovernment Services. Πιο συγκεκριμένη, η Δημοτική Πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως το σύνολο των προτύπων και πρωτοκόλλων που περιλαμβάνονται στο ανωτέρω κείμενο και να μην κάνει χρήση άλλων προτύπων και πρωτοκόλλων.			
B.18	Πλήρης Συμμόρφωση με το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένη, η Δημοτική Πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως το σύνολο των προτύπων και πρωτοκόλλων που περιλαμβάνονται στο ανωτέρω κείμενο και να μην κάνει χρήση άλλων προτύπων και πρωτοκόλλων.	ΝΑΙ		
B.19	Ο Ανάδοχος, μετά τη λήξη του έργου, θα υποβάλει δήλωση συμμόρφωσης, στην οποία θα εγγυάται την τήρηση των ανωτέρω και με την οποία θα υποχρεώνεται στην τροποποίηση της Πύλης σε περίπτωση που διαπιστωθεί πρόβλημα κατά τη διασύνδεσή της με άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία ή Κυβερνητική Πύλη, που υποστηρίζει τα ανωτέρω πρότυπα.	ΝΑΙ		
B.20	Πλήρης συμμόρφωση με το πρότυπο του W3C: Web Content	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Accessibility Guidelines – WCAG, Level 11 A, σχετικά με την πρόσβαση ΑΜΕΑ			
B.21	Κεντρικό περιβάλλον διαχείρισης.	ΝΑΙ		
B.22	Διαχείριση πολλαπλών διαδικτυακών τόπων. Να αναφερθούν τυχόν περιορισμοί.	ΝΑΙ		
B.23	Εργαλεία για τη διευκόλυνση της διαδικασίας ανάρτησης (deployment) διαδικτυακών τόπων. Να αναλυθεί η προσφερόμενη λειτουργικότητα.	ΝΑΙ		
B.24	Δυνατότητα ταυτόχρονης ενημέρωσης των επιμέρους ιστό-σελίδων ενός διαδικτυακού τόπου από διαφορετικούς χρήστες. Να αναλυθεί πως επιτυγχάνεται.	ΝΑΙ		
B.25	Αυτοματοποίηση των διαδικασιών ανάρτησης και απόσυρσης (archiving) ιστό-σελίδων.			
B.26	Δημιουργία και ενημέρωση ιστό-σελίδων μέσω web browser. Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενοι.	ΝΑΙ		
B.27	Να αναφερθούν άλλοι διαθέσιμοι τρόποι και συνεργαζόμενες εφαρμογές που προσφέρονται στο πλαίσιο του έργου, για την ανάπτυξη και ανάρτηση ιστό-σελίδων.	ΝΑΙ		
B.28	Δημιουργία και κεντρική διαχείριση προτύπων (templates) για την ανά-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	πτυξη ιστό-σελίδων.			
B.29	Δυναμική αλλαγή της μορφής του διαδικτυακού τόπου για την εξυπηρέτηση συσκευών και web browsers περιορισμένων δυνατοτήτων.			
B.30	Τήρηση ιστορικότητας (versioning) για τις ιστό-σελίδες που δημιουργούνται και αναρτώνται.	ΝΑΙ		
B.31	Κεντρικός αποθηκευτικός χώρος (repository) των ιστό-σελίδων και των αντικειμένων που αυτές περιλαμβάνουν.	ΝΑΙ		
B.32	Δυνατότητες caching στατικού και δυναμικού περιεχομένου.			
B.33	Υποστήριξη δυναμικών ιστό-σελίδων. Να αναφερθεί η υποστηριζόμενη τεχνολογία.	ΝΑΙ		
B.34	Δωρεάν προς χρήση components για την ανάπτυξη ιστό-σελίδων.	ΝΑΙ		
B.35	Υποστήριξη της XML και XSLT.	ΝΑΙ		
B.36	Υποστήριξη διάθεσης περιεχομένου μέσω Web Services. Να αναλυθεί ο τρόπος που επιτυγχάνεται.			
B.37	Τήρηση στατιστικών και παραγωγή αναφορών για την επίβλεψη της καλής λειτουργίας των διαδικτυακών τόπων που αναπτύσσονται.			
B.38	Μηχανή αναζήτησης για το σύνολο των ιστοσελίδων και των εγγράφων που είναι δημοσιευμένα στη Δημοτι-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	κή Πύλη			
B.39	Η αναζήτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της Πύλης, τόσο αυτών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου, όσο και μελλοντικών, που θα αναπτυχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
B.40	Μηχανισμός για τη διεξαγωγή ανεπίσημων ψηφοφοριών/δημοσκοπήσεων για θέματα του Δήμου ή ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος. Η πρόσβαση θα είναι ελεύθερη προς όλους τους ενδιαφερόμενους, ενώ δε θα γίνεται χρήση μηχανισμού πιστοποίησης των συμμετεχόντων.	ΝΑΙ		
B.41	Δυνατότητα καταχώρησης αίτησης επίσκεψης στα γραφεία το Δήμου για την ενημέρωσή τους σε θέματα που δεν καλύπτονται από την Πύλη ή την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής τους για υπηρεσίες επιπέδου 3.	ΝΑΙ		
B.42	Εγγραφή σε λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (newsletters) οι οποίες θα καλύπτουν διάφορα θέματα της δραστηριότητας του Δήμου (αθλητικές & πολιτιστικές εκδηλώσεις, έκτακτες ανακοινώσεις, κτλ).	ΝΑΙ		
B.43	Ηλεκτρονικός τόπος στον οποίο οι	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Β. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	πολίτες θα μπορούν να ανταλλά- σουν απόψεις και πληροφορίες σχε- τικές με θέματα της λειτουργίας του Δήμου.			
	Λοιπά χαρακτηριστικά			
B.44	Το προσφερόμενο λογισμικό θα συ- νοδεύεται από άδεια χρήσης, επίση- μα CD/DVD εγκατάστασης και αν απαιτείται, registration/activation number.	ΝΑΙ		
B.45	Το προσφερόμενο λογισμικό θα πα- ραδοθεί εγκατεστημένο και ενημε- ρωμένο με τις τελευταίες εκδόσεις ασφάλειας (security patches / service packs, κτλ).	ΝΑΙ		
B.46	Να αναφερθούν άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου λογισμικού που έχουν άμεση σχέση με το παρόν έργο αλλά και με τυχόν μελλοντικές επεκτάσεις που αναφέ- ρονται στην παρούσα διακήρυξη.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Γ. ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
-----	--------------	--------------------

ΔΗΜΟΣ Ρεθύμνης - ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

**για την ανάθεση του υποέργου 2 του έργου «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗ-
ΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»**

		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
Γ.1.	Να αναφερθεί το όνομα της Αρχής Πιστοποίησης και ο τύπος των πιστοποιητικών.	ΝΑΙ		
Γ.2.	Το προσφερόμενο πιστοποιητικό θα είναι κατάλληλο για χρήση από εξυπηρετητές εφαρμογών διαδικτύου (server certificates).	ΝΑΙ		
Γ.3.	Πλήθος προσφερόμενων ψηφιακών πιστοποιητικών.	≥1		
Γ.4.	Συνολική διάρκεια ισχύος του ψηφιακού πιστοποιητικού. (στο χρονικό διάστημα περιλαμβάνεται και τυχόν ανανεώσεις / επανεκδόσεις του πιστοποιητικού, τις οποίες αναλαμβάνει να εκτελέσει ο Ανάδοχος).	≥1 έτος		
Γ.5.	Κρυπτογράφηση 128-bit SSL.	ΝΑΙ		
Γ.6.	Κρυπτογράφηση 256-bit SSL.			
Γ.7.	Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενοι web browsers.	ΝΑΙ		
Γ.8.	Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενοι εξυπηρετητές εφαρμογών διαδικτύου.	ΝΑΙ		
Γ.9.	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την αρχικοποίηση και εγκατάσταση του ψηφιακού πιστοποιητικού.	ΝΑΙ		
Γ.10.	Το πιστοποιητικό θα αναγράφει ως κάτοχο την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Μελέτη Εφαρμογής			
Δ.1	Ο Ανάδοχος θα συλλέξει το αναγκαίο υλικό (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) που θα αναρτηθεί στην Διαδικτυακή Πύλη και εντοπίσει τις πηγές από τις οποίες θα προέλθει.	ΝΑΙ		
Δ.2	Ο Ανάδοχος θα αποτυπώσει τις επιχειρηματικές διαδικασίες της Αναθέτουσας Αρχής με συστηματικό τρόπο, ώστε να καταστεί δυνατή η διάθεσή τους ως ηλεκτρονικών υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
Δ.3	Ο Ανάδοχος θα εντοπίσει τυχόν ανάγκες ενημέρωσης των προδιαγραφών της Πύλης και διαλειτουργικότητας της με άλλα συστήματα, οι οποίες δεν προβλέπονται στην παρούσα προκήρυξη.	ΝΑΙ		
Δ.4	Ο Ανάδοχος θα αποτυπώσει με συστηματικό τρόπο και σύμφωνα με τη μεθοδολογία που θα προτείνει στην προσφορά του το σχεδιασμό του συστήματος.	ΝΑΙ		
Δ.5	Καθορισμός των διεπαφών του συστήματος.	ΝΑΙ		
Δ.6	Καθορισμός πρότυπων σελίδων (templates) για το σχεδιασμό της Διαδικτυακής Πύλης.	ΝΑΙ		
Δ.7	Καθορισμός της λογικής αρχιτεκτονικής του συστήματος.	ΝΑΙ		
Δ.8	Καθορισμός της φυσικής αρχιτεκτονικής του συστήματος.	ΝΑΙ		
Δ.9	Σχεδιασμός, σε υψηλό επίπεδο, του σχήματος της βάσης δεδομένων (π.χ. E-R διαγράμματα).	ΝΑΙ		
Δ.10	Ο Ανάδοχος θα προτείνει συγκεκριμένο οργανόγραμμα και πρότυπες ροές αποφάσεων για την ενημέρωση και την παραγωγική λειτουργία της Διαδικτυακής Πύλης.	ΝΑΙ		
Δ.11	Ο Ανάδοχος θα εντοπίσει το αρμόδιο προσωπικό για την υλοποίηση του ανωτέρω χρονοδιαγράμματος.	ΝΑΙ		
Δ.12	Ο Ανάδοχος, σύμφωνα με τον προτεινόμενο τρόπο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 2 και την αναλυτική περιγραφή των εν λόγω υπηρεσιών (όπως θα έχει αποτυπωθεί κατά τη Μελέτη Εφαρμογής), θα εντοπίσει κινδύνους από την ηλεκτρονική παροχή των υπηρεσιών και θα τους εκθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
Δ.13	Με τη συνεργασία των αρμοδίων στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής, θα επιλεγούν οι εναλλακτικές τεχνικές λύσεις για την ηλεκτρονική παροχή των «επισφαλών» υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
Δ.14	Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να υλοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προδιαγράφονται στην παρούσα προκήρυξη, ωστόσο η τελική απόφαση για την παραγωγική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αφορά αποκλειστικά της Αναθέτουσας Αρχής, ο οποίος	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	και θα αποτιμήσει τα οφέλη και τις ζημιές από την παροχή των υπηρεσιών			
Δ.15	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει επικαιροποιημένο χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης του έργου.	ΝΑΙ		
	Αρχικοποίηση και Εγκατάσταση Λογισμικού			
Δ.16	Στελέχη του Αναδόχου θα αναλάβουν την εγκατάσταση του λογισμικού που θα προμηθευτεί και θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου, καθώς και την αρχικοποίησή του	ΝΑΙ		
Δ.17	Το λογισμικό θα εγκατασταθεί στον προμηθευμένο εξυπηρετητή και σε εξοπλισμό που ήδη διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή και που θα χρησιμοποιηθεί για τις ανάγκες του έργου.	ΝΑΙ		
	Μετάπτωση Περιεχομένου			
Δ.18	Άντληση υλικού που είναι διαθέσιμο στην υφιστάμενη ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής.	ΝΑΙ		
Δ.19	Έλεγχος του υλικού που θα αντληθεί και επικαιροποίησή του.	ΝΑΙ		
Δ.20	Μετατροπή σε μορφότυπο που προβλέπεται από το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	ΝΑΙ		
Δ.21	Ανάρτηση του υλικού στην Διαδικτυακή Πύλη.	ΝΑΙ		
	Μετάφραση Περιεχομένου			
Δ.22	Στελέχη του Αναδόχου θα αναλάβουν τη μετάφραση του συνόλου του περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης (κείμενο σελίδων, έγγραφα, διαπαφή χρήστη).	ΝΑΙ		
Δ.23	Στελέχη του Αναδόχου θα αναλάβουν τη μετάφραση όσων υπηρεσιών αφορούν σε αλλοδαπούς, στην Αγγλική γλώσσα.	ΝΑΙ		
	Διασύνδεση Πύλης			
Δ.24	Ο Ανάδοχος θα διασυνδέσει τη Διαδικτυακή Πύλη με τα υπάρχοντα Πληροφοριακά Συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής ή άλλα αν χρειαστεί (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο κλπ.)	ΝΑΙ		
Δ.25	Η Αναθέτουσα Αρχή δεσμεύεται για την παροχή της γραμμογράφησης που ακολουθούν τα ανωτέρω συστήματα, καθώς και της παροχής πληροφόρησης για τους τρόπους φυσικής και λογικής διασύνδεσης.	ΝΑΙ		
Δ.26	Η Αναθέτουσα Αρχή θα εκχωρήσει σε επιλεγμένο προσωπικό του Αναδόχου, διαχειριστικά δικαιώματα, μέχρι την επίτευξη της διασύνδεσης των ανωτέρω συστημάτων με την Πύλη.	ΝΑΙ		
Δ.27	Σε περίπτωση υποστήριξης περισσότερων του ενός τρόπων για τη διασύνδεση με ένα υποσύστημα, θα επιλεγεί εκείνος ο οποίος είναι περισσότερο σύμφωνος με το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Δια-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	κυβέρνησης.			
Δ.28	Μετά το πέρας των εργασιών της διασύνδεσης, ο Ανάδοχος θα παραδώσει εκτίμηση σχετικά με την τεχνική εφικτότητα και το κόστος και το κόστος διασύνδεσης των συστημάτων, με τη χρήση Web Services.	ΝΑΙ		
	Ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Επιπέ- δου 1			
Δ.29	Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 1 που περιλαμβάνονται στο κείμενο της προκήρυξης.	ΝΑΙ		
Δ.30	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει το έργο της επίσημης περιγραφής κάθε υπηρεσίας που θα ηλεκτρονικοποιηθεί.	ΝΑΙ		
Δ.31	Δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη χρήση της υπηρεσίας. Διάκριση μεταξύ τριών κατηγοριών: - Αυτών που μπορούν να αναζητηθούν ενδουπηρεσιακά - Αυτών που μπορούν να προκύψουν από τα πληροφοριακά συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής - Αυτών που θα πρέπει να προσκομιστούν από τον πολίτη.	ΝΑΙ		
Δ.32	Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει τη φόρμα στον υπολογιστή του και να τη συμπληρώσει με επεξεργαστή κειμένου.	ΝΑΙ		
Δ.33	Οι φόρμες για την αίτηση μιας υπηρεσίας θα πρέπει να ταυτίζονται με αυτές των ΚΕΠ.	ΝΑΙ		
Δ.34	Ο Ανάδοχος, θα αναφέρει στη Μελέτη Εφαρμογής ποιες από τις υπηρεσίες μπορούν να διατεθούν σε υψηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, σημειώνοντας τις αναγκαίες παρεμβάσεις σε θεσμικό και τεχνικό επίπεδο.	ΝΑΙ		
	Ανάπτυξη Ηλεκτρονικού Υπηρεσιών Επιπέ- δου 2			
Δ.35	Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 2 που περιλαμβάνονται στο κείμενο της προκήρυξης.	ΝΑΙ		
Δ.36	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει το έργο της επίσημης περιγραφής κάθε υπηρεσίας που θα ηλεκτρονικοποιηθεί.	ΝΑΙ		
Δ.37	Δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη χρήση της υπηρεσίας. Διάκριση μεταξύ τριών κατηγοριών: - Αυτών που μπορούν να αναζητηθούν ενδουπηρεσιακά - Αυτών που μπορούν να προκύψουν από τα πληροφοριακά συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής - Αυτών που θα πρέπει να προσκομιστούν από τον πολίτη.	ΝΑΙ		
Δ.38	Ανάπτυξη ηλεκτρονικών φορμών, που μπορούν να συμπληρωθούν και να σταλούν ηλεκτρονικά από τον πολίτη.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
Δ.39	Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει τη φόρμα στον υπολογιστή του και να τη συμπληρώσει με επεξεργαστή κειμένου.	ΝΑΙ		
Δ.40	Οι φόρμες για την αίτηση μιας υπηρεσίας θα πρέπει να ταυτίζονται με αυτές των ΚΕΠ.	ΝΑΙ		
Δ.41	Η δικτυακή σελίδα θα πρέπει να προσφέρει α-σφαλή, κρυπτογραφημένη σύνδεση, ώστε να διασφαλιστεί το απόρρητο της επικοινωνίας	ΝΑΙ		
Δ.42	Τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης, μπορεί να είναι είτε τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητάς του, είτε ένα υποσύνολο αυτών που αρκούν για την επαλήθευση της ταυτότητάς του (αν διασταυρωθούν με δεδομένα που διαθέτει η υπηρεσία ή άλλες συνεργαζόμενες δημόσιες υπηρεσίες)	ΝΑΙ		
Δ.43	Άντληση στοιχείων από τα πληροφοριακά συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής με σκοπό την ελαχιστοποίηση των δεδομένων που πρέπει να εισάγει ο πολίτης στις ηλεκτρονικές φόρμες.	ΝΑΙ		
Δ.44	Να αναφερθούν οι τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για την αποτροπή χρήσης της υπηρεσίας από κακόβουλους χρήστες, μέσω αυτοματοποιημένων αιτήσεων (π.χ. εισαγωγή κειμένου που εμφανίζεται στην οθόνη υπό τη μορφή εικόνας)	ΝΑΙ		
Δ.45	Αυτόματη ενημέρωση των υπαλλήλων με ηλεκτρονικό τρόπο, ώστε να ξεκινά η διαδικασία της εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
Δ.46	Οι υπάλληλοι θα δέχονται ειδοποίηση τόσο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όσο και μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, από ειδική ιστοσελίδα την οποία θα προσπελαύνουν εισάγοντας τη διαπίστευσή τους (username/password)	ΝΑΙ		
Εκπαίδευση				
Δ.47	Η λύση που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να πληροί κατ' ελάχιστο τις απαιτήσεις του με- ρους Δ	ΝΑΙ		
Δ.48	Να περιγραφεί η μεθοδολογία και να δοθεί το χρονοδιάγραμμα που θα χρησιμοποιηθεί για την εκπαίδευση.	ΝΑΙ		
Δ.49	Να δοθεί αναλυτικό πρόγραμμα για το αντικείμενο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων.	ΝΑΙ		
Δ.50	Προσφερόμενοι ανθρωπομήνες εκπαίδευσης.	≥4		
Δ.51	Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια θα περιλαμβάνουν on the job training, σε ποσοστό μεγαλύτερο του 60% και μικρότερο του 80%, επί των συνολικών ωρών διδασκαλίας.	ΝΑΙ		
Δ.52	Ο Ανάδοχος θα σχηματίσει εκπαιδευτικά σεμινάρια, τουλάχιστον για τις ακόλουθες ομάδες χρη- στών: - Διαχειριστές- Συντηρητές - Εκπαιδευτές - Υπάλληλοι-χρήστες της εφαρμογής	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
Δ.53	Μετά το πέρας των σεμιναρίων, το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής που θα έχει παρακολουθήσει τα σεμινάρια των εκπαιδευτών, θα είναι σε θέση να εκπαιδεύσει με τη σειρά του, το υπόλοιπο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής.	ΝΑΙ		
Δ.54	Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε χώρους της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη διαμόρφωση των χώρων, την εγκατάσταση του αναγκαίου εξοπλισμού και την επαναφορά των χώρων στην αρχική τους κατάσταση.	ΝΑΙ		
Δ.55	Σε κάθε εκπαιδευόμενο θα χορηγηθούν τεχνικά εγχειρίδια και σημειώσεις συνταγμένα στην Ελληνική γλώσσα.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Ε. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
E.1	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει όλα τα εγχειρίδια χρήσης και τα τεχνικά εγχειρίδια που παρέχονται από τους κατασκευαστές του προμηθευόμενου εξοπλισμού πληροφορικής (hard-ware και software).	ΝΑΙ		
E.2	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει Τεχνική Τεκμηρίωση του συστήματος στα ελληνικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή, που κατ' ελάχιστο θα περιλαμβάνει:	≥2 αντίγραφα		
	1. Περιγραφή της γενικής τεχνικής αρχιτεκτονικής του συστήματος: περιλαμβάνει σχηματική παράσταση των διασυνδεδεμένων φυσικών ή νοητών μονάδων υλικού και λογισμικού του συστήματος και περιγράφεται η λειτουργία και η αλληλεπίδραση αυτών σε υψηλό επίπεδο.			
	2. Λίστα προϊόντων λογισμικού συστήματος και έτοιμου πακέτου λογισμικού εφαρμογών που εγκαταστάθηκε στον εξυπηρετητή (server). Θα περιλαμβάνεται ο κατασκευαστής (vendor), η έκδοση (version) και η τυχόν διόρθωση-βελτίωση του (service pack ή			

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Ε. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	patch).			
	3. Τροποποιήσεις που διαφοροποίησαν την τυποποιημένη μορφή εγκατάστασης του κάθε προϊόντος λογισμικού συστήματος και έτοιμου πακέτου λογισμικού εφαρμογών του εξυπηρετητή (server) ειδικά για τις ανάγκες του Δήμου.			
	4. Για το λογισμικό που αναπτύχθηκε από τον Ανάδοχο ειδικά για το Δήμο, παραδίδεται ο κώδικας και η τεκμηρίωση του.			
Ε.3	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει Εγχειρίδιο Χρήσης στα ελληνικά, σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή, που κατ'ελάχιστο θα περιλαμβάνει: 1. Περιγραφή των εργασιών του συστήματος η οποία θα οργανώνεται σε: - Οθόνες που χειρίζεται ο χρήστης με περιγραφή της κάθε λειτουργίας τους. Πεδία της κάθε οθόνης, περιγραφή του τρόπου λειτουργίας τους και των περιορισμών χρήσης τους. - Αντικείμενα της κάθε οθόνης, περιγραφή του τρόπου λειτουργίας τους και των περιορισμών	≥ 10 αντίγραφα		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Ε. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	χρήσης τους. 2. Περιγραφή ενός τουλάχιστον πλήρους παραδείγματος εργασίας περιγεγραμμένο βήμα προς βήμα.			
E.4	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει Εγχειρίδιο Διαχείρισης Συστήματος στα ελληνικά, σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή, που κατ' ελάχιστο θα περιλαμβάνει: 1. Διαδικασία ασφαλούς εκκίνησης του συστήματος. 2. Διαδικασία ασφαλούς παύσης της λειτουργίας του συστήματος. 3. Διαδικασία ασφαλούς λήψης αντιγράφων (backup) του συστήματος οργανωμένη σε δύο μεθόδους προοδευτική (incremental) και πλήρη (full). 4. Διαδικασία αλλαγής ονόματος χρήστη (username) ή κωδικού (password), προσθήκης ή απενεργοποίησης χρήστη του συστήματος και αλλαγής δικαιωμάτων πρόσβασης σε εφαρμογές και αρχεία του συστήματος. 5. Για την περιγραφή των παραπάνω διαδικασιών (1, 2, 3, 4) απαιτείται η λεπτομερής περιγραφή: • Κάθε εντολής του χρήστη προς	≥2 αντίγραφα		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Ε. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	το σύστημα. • Της αναμενόμενης απόκρισης ή των αναμενόμενων μηνυμάτων από την οθόνη του συστήματος. • Της άμεσης εντολής ή ενέργειας που οφείλει να εκτελέσει ο χρήστης όταν η απόκριση του συστήματος δεν είναι η αναμενόμενη.			
E.5	Για οποιαδήποτε νέα έκδοση ή αλλαγή (version, service pack ή patch) του συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να παραδίδει τις αλλαγές σε ηλεκτρονική μορφή. Για οποιαδήποτε μεγάλη έκδοση ή αλλαγή μεγάλης κλίμακας (major release), ο Ανάδοχος οφείλει να παραδίδει εκ νέου τεκμηρίωση για όλο το σύστημα σε ηλεκτρονική μορφή.	ΝΑΙ		
E.6	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει τυχόν επιπλέον προσφερόμενη τεκμηρίωση.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Ζ. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
(α)	(β)	ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
		(γ)	(δ)	(ε)
Z.1.	Ο Ανάδοχος και όσοι για λογαριασμό αυτού εργαστούν στο παρόν έργο, καλούνται να ακολουθήσουν τα αναγραφόμενα στην παρούσα διακήρυξη περί εμπιστευτικότητας.	ΝΑΙ		
Z.2.	Ο Ανάδοχος οφείλει να δώσει πληροφορίες που δεν καλύπτονται από τους όρους ή τις τεχνικές προδιαγραφές που περιέχονται στη διακήρυξη και που κατά την εκτίμησή του κρίνονται ουσιώδεις.	ΝΑΙ		
Z.3.	Περιγραφή της επιχειρηματικής δομής, της υποδομής του υποψήφιου Αναδόχου και των δραστηριοτήτων του: νομική μορφή, έτος ίδρυσης, κτίρια, τεχνική υποδομή, εύρος δραστηριοτήτων.	ΝΑΙ		
Z.4.	Περιγραφή μεγεθών προσωπικού του υποψήφιου Αναδόχου ανά κατηγορία προσωπικού: επιστήμονες πληροφορικής, μηχανικοί Η/Υ, λοιπό τεχνικό προσωπικό, προσωπικό δακτυλογράφησης, λοιπό προσωπικό.	ΝΑΙ		
Z.5.	Συνοπτική καταγραφή έργων που έχουν ολοκληρωθεί εντός της τριετίας με τα εξής στοιχεία: Χρονολογία ανάληψης έργου, τίτλος έργου, πελάτης, συνολική αξία έργου, διάρκεια του έργου, προγραμματισμένος και πραγματοποιηθείς χρόνος υλοποίησης του έργου, ρόλος του υποψηφίου Αναδόχου.	ΝΑΙ		
Z.6.	Συνοπτική περιγραφή ενός συναφούς με το παρόν έργο που έχει ολοκληρωθεί εντός της τριετίας με τουλάχιστον τα εξής στοιχεία: Χρονολογία ανάληψης έργου, τίτλος έργου, πελάτης, συνολική αξία έργου, διάρκεια του έργου, συνοπτική περιγραφή του αντικειμένου του έργου, προγραμματισμένος και πραγματοποιηθείς χρόνος υλοποίησης του	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Ζ. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	έργου, ρόλος του υποψηφίου Αναδόχου.			
Z.7.	Για οποιαδήποτε αλλαγή στη σύνθεση της ομάδας έργου θα ενημερώνεται εγγράφως η Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος θα προσκομίζει το βιογραφικό του αναπληρωτή ή αντικαταστάτη ο οποίος θα ανήκει στην ίδια κατηγορία εργαζομένου και θα είναι τουλάχιστον ισοδύναμης κατάρτισης και εμπειρίας.	ΝΑΙ		
Z.8.	Να κατατεθούν βιογραφικά μελών της ομάδας έργου και δηλώσεις συνεργασίας από τους εξωτερικούς συνεργάτες που μετέχουν στην ομάδα έργου.	ΝΑΙ		
Z.9.	Να αναφερθούν τυχόν υπεργολάβοι και το μέρος του έργου που τους ανατίθεται.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: ΣΤ. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
ΣΤ.1	Ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσί- ες εγγύησης καλής λειτουργίας για τον προσφερόμενο εξοπλισμό πλη- ροφορικής. Ο εξοπλισμός του συ- στήματος που προσφέρεται πρέπει να καλύπτεται απαραίτητα κατ' ελά- χιστον από ένα (1) έτος εγγύησης καλής λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης) ενώ το λογισμικό κατ' ελάχιστον από τρία (3) έτη εγγύησης καλής λειτουργίας. Η περίοδος εγγύ- ησης καλής λειτουργίας ξεκινάει με την έναρξη την ολοκλήρωση του έρ- γου.	ΝΑΙ		
ΣΤ.2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει αναλυτικά στην προ- σφορά του, καθεμιά από τις υπηρε- σίες που θα παρέχει, περιγράφοντας τις μεθόδους υλοποίησης της κάθε υπηρεσίας.	ΝΑΙ		
ΣΤ.3	Ο Ανάδοχος έχει εξασφαλίσει από τους κατασκευαστές για το Δήμο πλήρη υποστήριξη προϊόντος και ανανέωση για όλα τα πακέτα λογι- σμικού (product support and software updates) που έχει προμη- θεύσει μέσω του έργου.	ΝΑΙ		

ΠΡΟΣΟΧΗ: ΤΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΜΕΝΟ ΣΤΟΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΝΑΚΑ Η ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ ΑΛΛΑ ΕΙΝΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ (Προμήθεια και εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού και επέκταση πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών του Δήμου Ρεθύμνου) ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΡΓΟΥ. (ΒΛ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
H.1	Να αναφερθεί το όνομα, η έκδοση του προσφερόμενου Σ.Δ.Β.Δ. και η χρονολογία διάθεσης της προσφερόμενης έκδοσης	Ναι		
H.2	Υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού και λογισμικού: - Unix και Linux - Windows NT / 2000 / XP - Το προσφερόμενο Σ.Δ.Β.Δ. πρέπει να διαθέτει τα ίδια χαρακτηριστικά σε όλες τις πλατφόρμες που είναι διαθέσιμο και επιπλέον, οι Β.Δ. που διαχειρίζεται πρέπει να μπορούν να μεταφερθούν από τη μια πλατφόρμα στην άλλη χωρίς προγραμματιστική παρέμβαση	Ναι		
H.3	Συνοπτική περιγραφή της αρχιτεκτονικής του προσφερόμενου Σ.Δ.Β.Δ., του τρόπου συνεργασίας με το Λ.Σ. και του τρόπου αξιοποίησης της φυσικής αρχιτεκτονικής του συστήματος	Ναι		
H.4	Δυνατότητες εξυπηρετητή (server):			
H.4.1	Multithreading	Ναι		
H.4.2	Υποστήριξη της δυναμικής αλλαγής (resizing) των δομών μνήμης ενός instance του Σ.Δ.Β.Δ.	Ναι		
H.4.3	Υποστήριξη της Java από το kernel του Σ.Δ.Β.Δ. και όχι από εξωτερικά προϊόντα (ενσωματωμένο JVM) για την εκτέλεση Java stored procedures κλπ.	Ναι		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
H.4.4	Υποστήριξη ενσωματωμένου εργαλείου για την δημιουργία και διαχείριση web-based εφαρμογών άμεσα συνδεδεμένων με το schema της βάσης δεδομένων.	Ναι		
H.4.5	Υποστήριξη της XML από το ίδιο το kernel του Σ.Δ.Β.Δ. και όχι με τη χρήση εξωτερικών προϊόντων: - να διαθέτει native XML τύπο δεδομένων - να υποστηρίζει XML Schema και XPath - να υποστηρίζει update σε επίπεδο τμήματος (subpart) ενός XML αρχείου - να διαθέτει XML Developers Kit	Ναι		
H.4.6	Υποστηρίζόμενα πρότυπα (π.χ. ODBC, RPC, XA κλπ)	Ναι		
H.4.7	Ενσωματωμένο μηχανισμό σχεδίασης και λειτουργίας ροών εργασίας (workflows)	Ναι		
H.4.8	Ενσωματωμένο μηχανισμό διαχείρισης μηνυμάτων (message queuing)	Ναι		
H.4.9	Δυνατότητα αυτόματης διαχείρισης των αποθηκευτικών χώρων και δυναμικής προσθήκης και αφαίρεσης δίσκων χωρίς την διακοπή λειτουργίας του συστήματος.	Ναι		
H.4.10	Δυνατότητα αυτόματης και δυναμικής ισοκατανομής των δεδομένων και του I/O στους αποθηκευτικούς δίσκους τόσο κατά την προσθήκη νέων ή την αφαίρεση τους από το σύστημα, χωρίς διακοπή λειτουργίας των εφαρμογών που εξυπηρετεί και των δεδομένων που διαχειρίζεται.	Ναι		
H.5	Δυνατότητες φυσικής και λογικής οργάνωσης:			
H.5.1	Υποστήριξη πολλαπλών block sizes στην ίδια Β.Δ.	Ναι		
H.5.2	Δυναμική διαχείριση των χώρων αποθήκευσης	Ναι		
H.5.3	Κατανομή της Β.Δ. και των δομών της σε πολλαπλά αρχεία/δίσκους με δυνατότητα ελέγχου κατανομής από το χρήστη	Ναι		
H.5.4	Να αναφερθούν οι διατιθέμενες μέθοδοι οργάνωσης των δεδομένων (π.χ. B-tree indexes, bitmap indexes, cluster indexes)	Ναι		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
H.5.5	Δυναμική αλλαγή της δομής των πινάκων και των indexes της Β.Δ. χωρίς αποκλειστικό κλείδωμα των πινάκων και των indexes καθ' όλη τη διάρκεια των αλλαγών. Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα για: - online table reorganization - online δημιουργία index και index rebuilds - online table και index shrink	Ναι		
H.5.6	Υποστήριξη πολλαπλών versions πινάκων με δυνατότητες merge, conflict detection & resolution, discard κλπ. και με διασφάλιση του transaction consistency	Ναι		
H.6	ο Προσδιορισμός των ορίων (αν υπάρχουν) στα εξής:			
H.6.1	Μέγιστο μέγεθος της Β.Δ.	Ναι		
H.6.2	Μέγιστος αριθμός πινάκων και views	Ναι		
H.6.3	Μέγιστο μέγεθος ενός πίνακα	Ναι		
H.6.4	Μέγιστο μέγεθος μιας στήλης	Ναι		
H.6.5	Μέγιστο μέγεθος μιας γραμμής	Ναι		
H.6.6	Μέγιστο πλήθος γραμμών/πίνακα	Ναι		
H.6.7	Μέγιστο πλήθος στηλών/πίνακα	Ναι		
H.6.8	Μέγιστο πλήθος δεικτών/πίνακα	Ναι		
H.6.9	Μέγιστο πλήθος στηλών/δείκτη	Ναι		
H.7	Υλοποίηση SQL:			
H.7.1	Υποστήριξη ANSI Core SQL:1999	Ναι		
H.7.2	Επέκταση με procedural δυνατότητες (να δοθεί σύντομη περιγραφή)	Ναι		
H.7.3	Υποστήριξη stored procedures Κατ' επιλογή κλήση μιας procedure με τα δικαιώματα του χρήστη που τη δημιούργησε (definer's rights) ή του χρήστη που την εκτελεί (invoker's rights).	Ναι Ναι		
H.7.4	Υποστήριξη database triggers με δυνατότητες ενεργοποίησής τους: - μια φορά, ανεξαρτήτως των εγγραφών που επηρεάζει η εντολή που τον ενεργοποίησε (triggering statement) - για κάθε μια εγγραφή που επηρεάζεται από την εντολή που τον ενεργοποίησε (triggering statement) - πριν ή μετά την μεταβολή της εγγραφής - για εντολές insert, update, delete σε views - για system και user events (startup, shutdown, logon, logoff, server errors, κλπ)	Ναι		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
H.7.5	Υποστήριξη αυτόνομων nested transactions	Ναι		
H.7.6	Υποστήριξη resumable εντολών (π.χ. import, CREATE TABLE κλπ.)	Ναι		
H.7.7	Δυνατότητα χρήσης SQL precompilers (π.χ. για C, COBOL)			
H.8	Υποστηριζόμενοι τύποι πεδίων:			
H.8.1	Να υποστηρίζονται πεδία τύπου Date και Time	Ναι		
H.8.2	Να υποστηρίζεται η αποθήκευση και επεξεργασία εικόνων (images) και κειμένου (text), καθώς και άλλων multimedia δεδομένων (π.χ. video, audio), με δυνατότητα διαχείρισης αυτών των τύπων (π.χ. image crop scaling και format conversion, free text indexing και retrieval κλπ.) μέσα από την γλώσσα SQL, σε συνδυασμό με τα απλά αλφαριθμητικά δεδομένα.	Ναι		
H.8.3	Να υποστηρίζονται object data types με: - δυνατότητα ορισμού user defined object data types - δυνατότητα ορισμού object references - υποστήριξη object views	Ναι		
H.9	Δυνατότητες κατανεμημένης επεξεργασίας:			
H.9.1	Υποστήριξη κατανεμημένων Β.Δ. με τρόπο διαφανή (network transparency, location transparency) για τον χρήστη και τις εφαρμογές, με ταυτόχρονη διατήρηση της τοπικής αυτοδυναμίας των κόμβων	Ναι		
H.9.2	Υποστήριξη distributed queries και transactions με χρήση: - Cost-based, distributed query optimizer - Two-phase commit	Ναι		
H.9.3	Δυνατότητα επικοινωνίας με ετερογενείς Β.Δ.	Ναι		
H.10	Δυνατότητες ανοχής σε λάθη:			
H10.1	Μηχανισμός τήρησης αντιγράφων ασφαλείας της Β.Δ. με υποστήριξη: - online backup/restore - incremental backup - point-in-time recovery - automated disk-based backups	Ναι		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
H.10.2	Μηχανισμός αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της Β.Δ. από instance failures με υποστήριξη διαθεσιμότητας των δεδομένων της βάσης, αμέσως μετά την ολοκλήρωση του roll-forward (πριν την ολοκλήρωση του roll-back), με διασφάλιση της ακεραιότητας της βάσης	Ναι		
H.10.3	Υποστήριξη της επίλυσης προβλημάτων από ανθρώπινα λάθη με τη δυνατότητα διατήρησης των παλαιών τιμών των πεδίων της Β.Δ. και υποβολής queries για το περιεχόμενο της Β.Δ. κάποια χρονική στιγμή στο παρελθόν	Ναι		
H.11	Το προσφερόμενο RDBMS πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα ορισμού read-only περιοχών στη Βάση Δεδομένων για αποθήκευση στατικών δεδομένων: - να επιτρέπει μία read-only περιοχή να μπορεί να μετατραπεί σε read-write και το αντίστροφο - οι read-only περιοχές να μπορούν να αποθηκεύονται και σε άλλα media εκτός από φυσικούς δίσκους όπως CD-ROM	Ναι		
H.12	Ασφάλεια			
H.12.1	Υποστήριξη κλειδώματος σε επίπεδο γραμμής πίνακα (row level locking), χωρίς περιορισμό στον αριθμό των χρηστών ή/και των transactions και με ταυτόχρονη εξασφάλιση της συνέπειας (consistency) και της ακεραιότητας (integrity) των δεδομένων. Ο μηχανισμός κλειδώματος δεν θα πρέπει να υποστηρίζει αυτόματο lock escalation, από το επίπεδο της γραμμής στο επίπεδο σελίδας (page) ή πίνακα.	Ναι		
H.12.2	Να περιγραφούν οι δυνατότητες Auditing για επιτυχείς και ανεπιτυχείς ενέργειες σε επίπεδο πρόσβασης στη Βάση και στα Δεδομένα	Ναι		
H.12.3	Το προσφερόμενο Σ.Δ.Β.Δ. πρέπει να διαθέτει ενσωματωμένο μηχανισμό κρυπτογράφησης/ αποκρυπτογράφησης των δεδομένων που αποθηκεύονται στη Β.Δ.	Ναι		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**ΠΙΝΑΚΑΣ: Η. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Σ.Δ.Β.Δ.)**

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
H.13	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγ- χου και διαχείρισης, με τις παρακάτω δυνατότητες: - διαχείριση database in- stances στο δίκτυο (π.χ. start, stop, recovery) - διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινά- κων, views, stored procedures κλπ.) - έλεγχος γεγονότων (events) και χρονοπρογραμματισμός (jobs)	Ναι		
H.14	Πλήρης υποστήριξη Unicode v3 character sets .	Ναι		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
Θ.1	Η λύση που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις: • Αυξημένη αυτοματοποίηση, οργάνωση και συντονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών • Βέλτιστη συνέπεια και τυποποίηση των καλυπτόμενων διαδικασιών με δυνατότητα να καλύψει στο μέλλον το σύνολο των διαδικασιών του Δήμου • Απλοποίηση και καθοδήγηση των χρηστών στη διεκπεραίωση των καθημερινών διαδικασιών	ΝΑΙ		
Θ.2	Πλήρεις άδειες χρήσης του λογισμικού για την εξυπηρέτηση του συνόλου των λειτουργιών του Συστήματος.	ΝΑΙ		
Θ.3	Διαλειτουργικότητα με το Portal όπου απαιτείται και πλήρης εκμετάλλευση των χαρακτηριστικών αυτών. Να περιγραφεί πως επιτυγχάνεται.	ΝΑΙ		
	ΕΙΔΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
Θ.4	Ανάλυση, σχεδιασμός & παραμετροποίηση σύμφωνα με τις ανάγκες των διαδικασιών του Φορέα χωρίς (ή με ελάχιστη) χρήση προγραμματισμού (scripting ή coding).	ΝΑΙ		
Θ.5	Διακίνηση και εμφάνιση των ηλεκτρονικών φορμών μέσα από το περιβάλλον	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	του portal.			
Θ.6	Το περιβάλλον εργασίας να λειτουργεί πλήρως σε Internet browser και να παρέχει μια κατανοητή και προσαρμόσιμη λίστα εκκρεμοτήτων, για αποδοτική διαχείριση των ηλεκτρονικών διαδικασιών. Να επιτρέπεται ο χρήστης να ξεκινάει μια διαδικασία, να έχει πρόσβαση και να παρακολουθεί το ιστορικό, να βλέπει αναφορές και να παραμετροποιεί το περιβάλλον.	ΝΑΙ		
Θ.7	Η πρόσβαση μέσω Internet να είναι ελεγχόμενη και ασφαλής (υποστήριξη SSL). Περιγραφή των τύπων και επιπέδων πρόσβασης.	ΝΑΙ		
Θ.8	Χρήση ηλεκτρονικών φορμών από τους χρήστες του workflow για την εισαγωγή και εμφάνιση της πληροφορίας που διακινείται. Οι ηλεκτρονικές φόρμες θα μπορούν να λειτουργούν σε Internet Browser (HTML, XML).	ΝΑΙ		
Θ.9	Να επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες να επιλέξουν έγγραφα, λογιστικά φύλλα, εικόνες ή παρουσιάσεις, και να τα μεταφέρουν σαν συνημμένα, μέσα σε ένα θέμα. Οι παραπάνω διαδικασίες να γίνονται μέσω του browser.	ΝΑΙ		
Θ.10	Να διαθέτει γραφικό εργαλείο σχεδίασης workflow, το οποίο θα επιτρέπει γρήγορη ανάπτυξη και επανασχεδίαση	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	βημάτων workflow. Σε κάθε περίπτωση δεν θα απαιτείται διακοπή των διαδικασιών που βρίσκονται σε εξέλιξη και δεν θα επηρεάζονται κρίσιμες λειτουργίες.			
Θ.11	Πλήρης διαχείριση μεταβολών των διαδικασιών καθώς και παροχή δυνατότητας βελτίωσης φορμών διαδικασιών που βρίσκονται σε εξέλιξη.	ΝΑΙ		
Θ.12	Δυνατότητα χρήσης μιας φόρμας για ολόκληρο το workflow ή διαφορετικές φόρμες για κάθε βήμα του.	ΝΑΙ		
Θ.13	Εξασφάλιση ελέγχου των δύο βασικών παραμέτρων του workflow: διαδικασίας και χρόνου.	ΝΑΙ		
Θ.14	Σχεδίαση υπενθυμίσεων (reminders), με δυνατότητα αυτόματης υπενθύμισης εκκρεμοτήτων.	ΝΑΙ		
Θ.15	Δημιουργία προθεσμιών (deadlines), για κρίσιμες λειτουργίες που μπορούν να αλλάξουν αυτόματα τη ροή λειτουργίας. Δυνατότητα καθορισμού ημερομηνίας ενεργοποίησης και λήξης της ενέργειας της διεργασίας.	ΝΑΙ		
Θ.16	Καθορισμός «αυτόματων απορρίψεων» ή «αυτόματων εγκρίσεων» μετά από ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα.	ΝΑΙ		
Θ.17	Δημιουργία ρόλων και τμημάτων με ειδικό εργαλείο, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν από το workflow. Να ανα-	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	φερθεί πως επιτυγχάνεται.			
Θ.18	Αξιοποίηση και χρήση βάσεων δεδομένων ευρέως διαδεδομένων	ΝΑΙ		
Θ.19	Να παρέχεται εργαλείο που θα μοντελοποιεί και θα περιέχει πληροφορίες σχετικά με την οργανωτική δομή του οργανισμού. Να περιγραφεί πως επιτυγχάνεται.	ΝΑΙ		
Θ.20	Υποστήριξη ελέγχου των αυτοματοποιημένων διαδικασιών.	ΝΑΙ		
Θ.21	Εκτός των ενεργειών που θα εκτελούν κάποιοι χρήστες στο workflow να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού αυτόματων λειτουργιών που θα εκτελούνται χωρίς την παρέμβαση χρήστη (αυτόματη αποστολή email κ.λ.π.).	ΝΑΙ		
Θ.22	Δυνατότητα επικοινωνίας της εφαρμογής με τα υποσυστήματα και εφαρμογές μέσω XML.	ΝΑΙ		
Θ.23	Δυνατότητα εύρεσης της θέσης και του πλήρους ιστορικού στιγμιότυπων διαδικασιών και δυνατότητα καταγραφής των events του workflow στον server.	ΝΑΙ		
Θ.24	Αναφορές έτσι ώστε να επιτρέπει στους διαχειριστές, να παρακολουθούν / καταμετρούν την απόδοση των ηλεκτρονικών διαδικασιών, προκειμένου να επεμβαίνουν σε περιπτώσεις που δημιουργούνται καθυστερήσεις.	ΝΑΙ		
Θ.25	Εργαλείο σχεδίασης ηλεκτρονικών	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	φορμών με τουλάχιστον δυνατότητες: Β.4.2. Υπολογιζόμενα πεδία Γ.4.2. Έλεγχος ορθότητας πεδίων (Validations) Δ.4.2. Υποχρεωτικά και προστατευμένα πεδία Ε.4.2. Φόρμες πολλαπλών σελίδων Φ.4.2. Δυνατότητα ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών υπογραφών Χ.4.2. Ανάγνωση και μετατροπή δεδομένων σε δημοφιλείς βάσεις δεδομένων Ψ.4.2. Δυνατότητα άμεσης χρήσης της φόρμας από Internet Browser Ω.4.2. Δυνατότητα από τους χρήστες (Web) αποθήκευσης των δεδομένων της φόρμας σε τοπικά αρχεία, εκτύπωσης των αρχικά σχεδιασμένων διαστάσεων, μεγέθυνσή / σμίκρυνσή της			
Θ.26	Στατιστικά στοιχεία που απορρέουν από την εκτέλεση των διαδικασιών.	ΝΑΙ		
Θ.27	Δυνατότητα απόδοσης και αποστολής εργασίας σε μία ολόκληρη ομάδα χρηστών, σε συγκεκριμένο ρόλο ή μεμονωμένους χρήστες.	ΝΑΙ		
Θ.28	Δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων παραλαβής σε όλους τους εμπλεκόμενους ρόλους ή ομάδες χρηστών.	ΝΑΙ		
Θ.29	Δυνατότητα επισύναψης αρχείων σε	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	κάθε βήμα – ενέργεια της ροής διεργασιών.			
Θ.30	Δυνατότητα εισαγωγής δομημένης και αδόμητης πληροφορίας σε μορφή κειμένου με απεριόριστο μέγεθος(.doc, .xls, .rtf), σε μορφή εικόνων στα πιο διαδεδομένα format σε μορφή video και ήχου.			
Θ.31	Δυνατότητα καθορισμού προτεραιότητας ενέργειας (π.χ. υψηλή, χαμηλή) και καθορισμού ημερομηνίας αιτούμενης διεκπεραίωσης από τον αποστολέα.			
Θ.32	Λειτουργία ανάληψης ενέργειας (η επιλογή αυτή θα επιβεβαιώνει ότι ο χρήστης αναλαμβάνει να ολοκληρώσει την αντίστοιχη εργασία)			
Θ.33	Λειτουργία απόρριψης ενέργειας ή προώθησης σε άλλο χρήστη κατόπιν έγκρισης του προϊσταμένου.			
Θ.34	Δυνατότητα αποστολής διευκρινιστικών ερωτημάτων στον αποστολέα της ενέργειας από το χειριστή μίας συγκεκριμένης ενέργειας.			
Θ.35	Δυνατότητα εμφάνισης της πορείας και κατάστασης μίας διαδικασίας.			
Θ.36	Δυνατότητα εμφάνισης μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των βημάτων μίας καθορισμένης ροής διεργασιών.	ΝΑΙ		
Θ.37	Δυνατότητα εμφάνισης χρόνου ολοκλήρωσης βημάτων.	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ: Θ. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
Θ.38	Καθορισμός milestone (συντελεστών βαρύτητας) για την διεκπεραίωση των βημάτων των διεργασιών. Εμφάνιση ποσοστού ολοκλήρωσης διεργασίας βασισμένου στα milestones.	ΝΑΙ		
Θ.39	Υποστήριξη καθορισμού συνθήκης ε-κτέλεσης μίας ενέργειας διεργασίας.	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Ι. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		Υ- ΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗ- ΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗ- ΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
Θ.1.	Πλήρη υποστήριξη των λειτουργιών που περιγράφονται στην ενότητα Δ.2.10 με τίτλο «Ηλεκτρονικές Πληρωμές»	ΝΑΙ		
Θ.2.	Υποστήριξη 3 τρόπων πληρωμών 1. Με πιστωτική κάρτα 2. Μέσω Web Banking 3. Κατάθεση σε λογαριασμό όψεως του Δήμου	ΝΑΙ		
Θ.3.	Αναλυτική περιγραφή των τρόπων πληρωμής	ΝΑΙ		
Θ.4.	Περιγραφή του τρόπου διασύνδεσης με τις Back-Office Εφαρμογές για την άντληση στοιχείων	ΝΑΙ		
Θ.5.	Περιγραφή του τρόπου ασφάλειας των ηλεκτρονικών πληρωμών	ΝΑΙ		
Θ.6.	Περιγραφή του Μηχανισμού αποστολής ενημερωτικών μηνυμάτων προς τους πολίτες με την χρήση sms και email.	ΝΑΙ		
Θ.7.	Άλλες δυνατότητες που παρέχονται από τον προμηθευτή.	ΟΧΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Για Δημότες			
Κ.1	Δημοτολόγιο	ΝΑΙ		
	Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης & εγ- γραφή στο Δημοτολόγιο	ΝΑΙ		
	Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω υιοθεσίας και εγγραφή στο δήμο	ΝΑΙ		
	Δήλωση γάμου στα Δημο- τολόγια	ΝΑΙ		
	Διαγραφή από τα δημοτο- λόγια λόγω θανάτου	ΝΑΙ		
	Διόρθωση Ηλικίας	ΝΑΙ		
	Διόρθωση Κυρίου Ονόματος	ΝΑΙ		
	Διόρθωση τόπου γέννησης και θρησκειύματος	ΝΑΙ		
	Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν την ελληνική ιθα- γένεια με πολιτογράφηση	ΝΑΙ		
	Εγγραφή ενηλίκου σε δημο- τολόγιο όταν είναι γραμμέ- νος μόνο στα μητρώα αρέ- νων	ΝΑΙ		
	Εγγραφή ομογενών ποντια- κής καταγωγής από χώρες της πρώην ΕΣΣΔ	ΝΑΙ		
	Αρχική εγγραφή ανδρός	ΝΑΙ		
	Αρχική εγγραφή γυναίκας	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Άνοιγμα μερίδας δημότη – μεταφορά από πατρική μερίδα	ΝΑΙ		
	Αλλαγή διεύθυνσης για ε-κλογικούς καταλόγους	ΝΑΙ		
	Χορήγηση πιστοποιητικών εντοπιότητας, γέννησης και οικογενειακής κατάστασης	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας δημότη Ρεθύμνου	ΝΑΙ		
	Προσθήκη κυρίου ονόματος	ΝΑΙ		
	Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας	ΝΑΙ		
	Επαναδημότευση	ΝΑΙ		
	Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	ΝΑΙ		
	Μεταδημότευση ενός συζύγου	ΝΑΙ		
	Μεταδημότευση έγγαμου	ΝΑΙ		
	Μεταδημότευση άγαμου	ΝΑΙ		
	Άνοιγμα μερίδας δημότη από μεταδημότευση	ΝΑΙ		
Κ.2	Ληξιαρχείο	ΝΑΙ		
	Δήλωση Γέννησης	ΝΑΙ		
	Δήλωση Βάπτισης	ΝΑΙ		
	Δήλωση Γάμου	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Δήλωση Διαζυγίου	ΝΑΙ		
	Δήλωση Θανάτου	ΝΑΙ		
	Ληξιαρχικές πράξεις γεννή- σεως - γάμου - θανάτου	ΝΑΙ		
Κ.3	Μητρώο Αρρένων	ΝΑΙ		
	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας	ΝΑΙ		
	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων Πολλαπλώς Εγγε- γραμμένων	ΝΑΙ		
	Εγγραφή Αδήλωτου	ΝΑΙ		
	Επανεγγραφή ανύπαρκτων στα Μητρώα Αρρένων	ΝΑΙ		
	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης για μειωμένη θητεία	ΝΑΙ		
	Πιστοποιητικό στρατιωτικών σχολών	ΝΑΙ		
	Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα Μητρώα Αρ- ρένων	ΝΑΙ		
Κ.4	Πολιτικοί Γάμοι	ΝΑΙ		
	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Έλληνες πολίτες	ΝΑΙ		
	Άδεια Πολιτικού Γάμου για αλλοδαπούς που μένουν μόνιμα στην Ελλάδα	ΝΑΙ		
	Άδεια Πολιτικού Γάμου για	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Αλλοδαπούς			
	Τέλεση Πολιτικού Γάμου	ΝΑΙ		
Κ.5	Πολεοδομία	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για Διανοί- ξεις δρόμων στις επεκτάσεις σχεδίου πόλης	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για Αποζη- μίωση Ιδιοκτητών στις επε- κτάσεις σχεδίου πόλης	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για βεβαίω- ση υποβολής δηλώσεων ι- διοκτησίας	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για βεβαίω- ση Υψομέτρου	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για διόρθω- ση πίνακα επικειμένων στις μελέτες πράξεων εφαρμο- γών	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για διόρθω- ση πράξης εφαρμογής	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για καθορι- σμό τιμής μονάδος προ- σκυρούμενου τμήματος σε ιδιοκτησία από κατάργηση κοινόχρηστων χώρων	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για σύνταξη νέας πράξης μετά από τρο- ποποίηση σχεδίου πόλης μετά την κύρωση της πρά- ξης εφαρμογής	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Δικαιολογητικά για σύνταξη πράξης τακτοποιήσεως, προσκυρώσεως, ρυμοτομίας και αναλογισμού αποζημιώσεως, λόγω ρυμοτομίας	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για σύνταξη ατομικού φύλλου βεβαίωσης εισφοράς σε χρήμα στις ακύρωτες πράξεις εφαρμογής για έκδοση οικοδομικής άδειας	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για σύνταξη βεβαιωτικού καταλόγου εισφοράς σε χρήμα στις κυρωμένες πράξεις εφαρμογής	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για βεβαίωση εισφοράς σε χρήμα	ΝΑΙ		
	Δικαιολογητικά για τη μεταγραφή ιδιοκτησιών στο υποθηκοφυλάκειο στις κυρωμένες πράξεις εφαρμογής	ΝΑΙ		
	Παροχή των αντίγραφων πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως στους ενδιαφερόμενους	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση ότι τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ				
A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Έγκριση εργασιών μικρής κλίμακας	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση χώρου κύριας χρήσης	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση χρήσης γής	ΝΑΙ		
K.6	Καθαριότητα	ΝΑΙ		
	Πρόγραμμα ανακύκλωσης	ΝΑΙ		
	Απομάκρυνση εγκαταλειμμένων οχημάτων	ΝΑΙ		
	Διάθεση χώρου Υγειονομικής ταφής απορριμμάτων σε δημότες	ΝΑΙ		
	Απομάκρυνση ογκωδών αντικειμένων	ΝΑΙ		
K.7	Δημοτική Αστυνομία	ΝΑΙ		
	Κατάθεση ένστασης αντίρρησης για παράνομη στάθμευση	ΝΑΙ		
K.8	Γραφείο Αλλοδαπών	ΝΑΙ		
	Ανανέωση άδειας παραμονής - Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 § 2	ΝΑΙ		
	Ανανέωση άδειας παραμονής - Οικογενειακή ανανέωση άδειας παραμονής – Ν.3386/2005 άρθρο 15 § 2	ΝΑΙ		
	Είσοδος - Αρχική άδεια παραμονής Ν.3386/2005 αρ-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	θρο 15 §5359			
	Αλλοδαπός ή αλλοδαπή σε γάμο με Ελληνίδα ή Έλληνα - Ν.3386/2005 άρθρο 15 §6164	ΝΑΙ		
Κ.9	Οικονομική Υπηρεσία	ΝΑΙ		
	Έκδοση ετήσιων αδειών κοινόχρηστων χώρων	ΝΑΙ		
	Είσπραξη τελών παρεπιδη- μούντων και εκδιδόμενων λογαριασμών	ΝΑΙ		
	Παραβάσεις ΚΟΚ και πρό- στιμα	ΝΑΙ		
	Ηλεκτροδοτήσεις οικιών - καταστημάτων και επανα- συνδέσεις ΔΕΗ	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση περι μη οφειλής ΤΑΠ	ΝΑΙ		
Κ.10	Τεχνική Υπηρεσία	ΝΑΙ		
	Χορήγηση άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων	ΝΑΙ		
	Χορήγηση άδειας διακοπής κυκλοφορίας	ΝΑΙ		
	Χορήγηση άδειας κατάλη- ψης κοινόχρηστου χώρου	ΝΑΙ		
	Χορήγηση άδειας οριζόντιας σήμανσης της εισόδου- εξόδου ιδιωτικού χώρου στάθμευσης	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	Αιτήματα για κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	ΝΑΙ		
	Κυκλοφοριακές συνδέσεις	ΝΑΙ		
	Κατασκευή πεζοδρομίων	ΝΑΙ		
	Κατασκευή και συντήρηση παιδικών χαρών και πάρ- κων	ΝΑΙ		
	Ασφαλτόστρωση, τσιμεντό- στρωση, διάστρωση 3Α ο- δών	ΝΑΙ		
	Διάνοιξη δρόμων	ΝΑΙ		
K.11	Πολιτική Προστασία	ΝΑΙ		
K.12	Διεύθυνση Πολιτιστικών και Κοινω- νικών Υπηρεσιών	ΝΑΙ		
	Χρήση κοινοχρήστων αι- θουσών του δήμου	ΝΑΙ		
K.13	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)	ΝΑΙ		
	Για Επιχειρήσεις			
K.14	Άδειες λειτουργίας καταστημάτων	ΝΑΙ		
	Βεβαίωση για γυμναστήρια	ΝΑΙ		
	Έκδοση πράξης προσδιορι- σμού αριθμού και χώρου τραπεζοκαθισμάτων	ΝΑΙ		
	Άδεια ίδρυσης και λειτουρ- γίας πλυντηρίων - σιδερω- τήριων και στεγνοκαθαρι- στηρίων	ΝΑΙ		
	Άδεια εγκατάστασης και λει-	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Κ. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
(α)	(β)	(γ)	(δ)	(ε)
	τουργίας για κέντρα διασκέ- δασης δυναμικότητας άνω των 200 καθισμάτων			
	Άδεια λειτουργίας θεάτρων και κινηματογράφων	ΝΑΙ		
	Άδεια λειτουργίας για κατα- στήματα με μουσικά όργανα	ΝΑΙ		
	Άδεια εγκατάστασης και χρήσης οικήματος	ΝΑΙ		
	Άδεια ίδρυσης και λειτουρ- γίας για καταστήματα υγειο- νομικού ενδιαφέροντος	ΝΑΙ		
	Άδεια ίδρυσης και λειτουρ- γίας παιδότοπου	ΝΑΙ		
	Αντικατάσταση άδειας λει- τουργίας καταστήματος	ΝΑΙ		
	Άδεια λειτουργίας κολυμβη- τικής δεξαμενής	ΝΑΙ		
	Άδεια για λειτουργία υπαί- θριου στάσιμου εμπορίου	ΝΑΙ		
	Άδεια λειτουργίας για επι- χειρήσεις προσφοράς υπηρ- εσιών διαδικτύου	ΝΑΙ		

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ: Α. ΥΛΙΚΟ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		
(α)	(β)	(γ)		
		ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗ- ΣΗ ΥΠΟ- ΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ	ΠΑΡΑΠΟ- ΜΠΗ
Α.1	ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
	Αριθμός μονάδων	2		
	Το προτεινόμενο σύστημα πρέπει να είναι σύγχρονης τεχνολο- γίας με ανακοίνωση τους τελευταίους 12 μήνες από την ημερο- μηνία υποβολής των προσφορών	ΝΑΙ		
Α.2	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ HARDWARE			
	Το προτεινόμενο σύστημα πρέπει να αποτελείται από ανεξάρτη- τα τμήματα (κεντρική μονάδα, οθόνη, πληκτρολόγιο, ποντίκι)	ΝΑΙ		
Α.3	MOTHERBOARD			
	Chipset με υποστήριξη SATA, PCIe	ΝΑΙ		
	Memory support: DDR2 PC4200	ΝΑΙ		
	Front Side Bus (MHz)	≥ 800		
	Ultra ATA/100	ΝΑΙ		
	USB 2.0	≥ 4		
	System Bus (MHz)	≥ 800		
	Υποστήριξη Flash BIOS	ΝΑΙ		
	Κάρτα ήχου	ΝΑΙ		
	- 16 bit	ΝΑΙ		
	- AC97	ΝΑΙ		
	Κάρτα δικτύου	ΝΑΙ		
	- Αριθμός καρτών	≥ 1		
	- Ethernet 10/100 UTP	ΝΑΙ		
Α.4	C.P.U.:			
	Επεξεργαστής τεχνολογίας INTEL ή AMD	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΣ Ρεθύμνης - ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ
για την ανάθεση του υποέργου 2 του έργου «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗ-
ΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

	Πραγματική ταχύτητα Ρολογιού (GHz)	≥ 1,8		
	Cache μνήμη level-2 (KB)	≥ 512		
Λ.5	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΝΗΜΗ			
	Τύπος DDR2 PC4200	NAI		
	Μέγεθος (GB)	≥ 1		
	Μέγιστη μνήμη που υποστηρίζεται στο motherboard (GB)	≥ 2		
	Βήμα επέκτασης MB (Αναφέρατε)	1GB		
Λ.6	ΜΟΝΑΔΑ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ			
	Πλήθος μονάδων	2		
	Ωφέλιμη χωρητικότητα (GB)	≥ 120		
	SATA/150	NAI		
	Ταχύτητα περιστροφής (rpm)	≥ 7200		
	Buffer (MB)	8		
	Transfer rate MB/sec (Αναφέρατε)	?		
	Read (average) seek time	≤ 8.9 ms		
	Write (average) latency	≤ 10.9 ms		
	Full Stroke (average) Seek	≤ 21 ms		
	Buffer to disk transfer rate (max)	≥ 591 Mbits/s		
	Smart II (Self Monitoring Analysis and Reporting Technology)	NAI		
Λ.7	ΜΟΝΑΔΑ ΕΥΚΑΜΠΤΟΥ ΔΙΣΚΟΥ			
	Μία μονάδα 3 ½" DS/HD, εσωτερική	≥ 1,44		
Λ.8	ΜΟΝΑΔΑ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΣΚΟΥ			x2
	DVD RW Drive εσωτερικό	NAI		
	Ταχύτητα ανάγνωσης	≥ 40x/16x		
	Ταχύτητα έγγραφης	≥ 32x/16x		
Λ.9	I/O CONNECTORS			
	Audio (stereo-in, stereo-out, microphone-in)	NAI		
	USB	≥ 4		
	serial 9-pin port	NAI		
	Parallel 25-pin port	NAI		
	PS2	NAI		
Λ.10	ΚΑΡΤΑ ΟΘΟΝΗΣ			x2
	PCIe	NAI		
	RAMDAC (MHz)	350		
	Μέγιστη ανάλυση	2048x1536		
	Τύπος διαύλου	PCIe		

ΔΗΜΟΣ Ρεθύμνης – ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ
για την ανάθεση του υποέργου 2 του έργου «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗ-
ΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

	Μνήμη (MB)	256		
	Υποστήριξη DirectX9	ΝΑΙ		
Λ.11	ΤΡΟΦΟΔΟΤΙΚΟ			x2
	Τάση λειτουργίας (V)	220 ± 15%		
	Ισχύς W (Αναφέρατε)	350		
Λ.12	ΟΘΟΝΗ (TFT)			
	TFT:			
	Μέγεθος διαγωνίου	≥ 17"		
	Ορατό πλαίσιο	≥ 354 mm x 278 mm		
	Έγχρωμη	ΝΑΙ		
	1280 x 1024@75 Hz ή καλύτερη	ΝΑΙ		
	Απεικόνιση στα 16.2 εκατ. Χρώματα	ΝΑΙ		
	Μέγιστη γωνία καλής παρατήρησης της εικόνας:			
	- Αριστερά/ Δεξιά:	≥ -60° -60°		
	- Πάνω/Κάτω:	≥ -55° -45°		
	Χαρακτηριστικά σάρωσης:			
	- Οριζόντια (KHz)	30-63		
	- Κάθετη (Hz)	56-75		
Λ.13	ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΟ:			
	Αριθμός πλήκτρων	≥ 104		
	Τύπος QWERTY με μόνιμη αποτύπωση Ελληνικών και Λατινικών χαρακτήρων σε κάθε πλήκτρο	ΝΑΙ		
	Πρότυπα που ακολουθούνται :			
	- ISO 9241/4	ΝΑΙ		
	- USB ή PS2 type	ΝΑΙ		
Λ.14	MOUSE:			
	Τριών πλήκτρων	ΝΑΙ		
Λ.15	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ			
	Κάθε σύστημα να συνοδεύεται από:			
	WindowsXP Professional Ελληνικό	ΝΑΙ		
Λ.16	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ			
	Καλώδια σύνδεσης	ΝΑΙ		
	Οδηγοί συσκευών για το προσφερόμενο Λ.Σ.	ΝΑΙ		
Λ.17	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ – ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ			
	Εγχειρίδια	ΝΑΙ		
	Άδειες χρήσης	ΝΑΙ		
Λ.18	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ – ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ			

ΔΗΜΟΣ Ρεθύμνης - ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

για την ανάθεση του υποέργου 2 του έργου «ΕΝΙΑΙΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΗ-
ΜΟΥ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

	Πιστοποιητικό ISO 9001 του κατασκευαστή ή άλλα πιστοποιητι- κά ποιότητας του μηχανήματος	ΝΑΙ		
	Να φέρουν το σήμα CE	ΝΑΙ		
	Να προσκομισθούν αντίγραφα των αντίστοιχων πιστοποιητικών	ΝΑΙ		
	Φιλικότητα προς το περιβάλλον και ταυτόχρονη εξοικονόμηση ενέργειας.	ΝΑΙ		