



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΓΛΥΦΑΔΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΜΕΛΕΤΩΝ  
ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ: 134/2023**

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ FIXMYCITY ΚΑΙ FIXMYSCHOOL**

**Προϋπολογισμός : 74.400,00 €  
(Συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)**

**ΚΑ : 10.6266.0025 και 15.6266.0007**

## Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 1:	Περιγραφή Αντικειμένου Υπηρεσίας.....	3
1.1	Γενικά .....	3
1.2	Αντικείμενο Υπηρεσίας.....	3
1.2.1	Φιλοξενία Πληροφοριακών Συστημάτων .....	3
1.2.2	Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων .....	4
1.2.3	Αναλυτικό πλάνο συντήρησης .....	6
1.2.4	Ακολουθούμενη Μεθοδολογία Συντήρησης .....	10
1.2.5	Αναβάθμιση Πληροφοριακών Συστημάτων .....	11
1.2.6	Λοιπές Υπηρεσίες και Υποχρεώσεις του Αναδόχου .....	11
1.3	Αναμενόμενα Οφέλη .....	12
1.4	Τεκμηρίωση αναγκαιότητας προσφυγής σε εξωτερικό Ανάδοχο.....	12
Κεφάλαιο 2:	Υλοποίηση, Παραδοτέα, Προϋπολογισμός.....	14
2.1	Χρονοδιάγραμμα Υπηρεσίας.....	14
2.2	Παραδοτέα Υπηρεσίας.....	14
2.3	Προϋπολογισμός – Ενδεικτικό Τιμολόγιο.....	14

## **Κεφάλαιο 1:      Περιγραφή Αντικειμένου Υπηρεσίας**

### **1.1    Γενικά**

Με την παρούσα μελέτη προβλέπεται η ανάθεση για την υλοποίηση της υπηρεσίας : «Υπηρεσίες συντήρησης και αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων FixMyCity και FixMySchool» και όλων των προγραμμάτων που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της πλατφόρμας Intelligent City και λειτουργούν για το Δήμο Γλυφάδας.

### **1.2    Αντικείμενο Υπηρεσίας**

Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες φιλοξενίας, συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης και αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της πλατφόρμας Intelligent City, όπως FixMyCity, FixMySchool, CityRoutes, CultureInventory, DisabledWays, BikeWays, IncomeAssets, TouristGuide, MyCityLife, CityEvents, MyEspa, CityPoints κ.λπ., τα οποία είναι ήδη εγκατεστημένα και λειτουργούν για το Δήμο Γλυφάδας. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης προβλέπονται οι κάτωθι υπηρεσίες :

#### **1.2.1 Φιλοξενία Πληροφοριακών Συστημάτων**

Αναφορικά με την φιλοξενία (hosting), ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να φιλοξενεί όλα τα παραπάνω πληροφοριακά συστήματα σε εξυπηρετητή (hosting) με τελευταίας τεχνολογίας χαρακτηριστικά, τόσο σε HW, SW (OS κ.λπ.), όσο και υψηλές διαδικτυακές ταχύτητες, τα οποία θα πρέπει να αναβαθμίζονται, ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης των υπηρεσιών FixMyCity, FixMySchool και όλων των προγραμμάτων που λειτουργούν στην πλατφόρμα Intelligent City.

Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι δεν θα περιέλθουν καθ' οιονδήποτε τρόπο δεδομένα που ανήκουν στον Δήμο Γλυφάδας σε τρίτους, και θα πρέπει να γνωρίσει στον Δήμο Γλυφάδας τα φυσικά πρόσωπα που έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή και τον εξυπηρετητή που την χρησιμοποιεί καθώς και το επίπεδο πρόσβασης τους.

Επίσης, εγγυάται ότι θα τηρεί τα προβλεπόμενα για το GDPR.

### 1.2.2 Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών συντήρησης, ο Ανάδοχος θα εκτελεί κατ' ελάχιστο τις κάτωθι ενέργειες:

- Διενέργεια ελέγχων και δοκιμών (Δοκιμές Μονάδας / Ολοκλήρωσης Συστήματος & Δοκιμές Αποδοχής Χρηστών) ορθής λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών / εφαρμογών, με στόχο την επαλήθευση και επικύρωση της απαιτούμενης λειτουργικότητας και των προδιαγραφών.
- Εντοπισμός τυχόν προβλημάτων και δυσλειτουργιών (πρόβλημα σχεδίασης ή υλοποίησης, πρόβλημα παραμετροποίησης εξοπλισμού ή έτοιμου λογισμικού) και επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν.
- Επιτόπια υποστήριξη των χρηστών στη χρήση και διαχείριση του συστήματος και εφαρμογή των προβλεπόμενων διαδικασιών.
- Ενσωμάτωση τυχόν νέων λειτουργικοτήτων για ένα προκαθορισμένο και σύντομο χρονικό διάστημα.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταλήξει στα ακόλουθα:

- Σενάρια δοκιμών
- Δημιουργία ομάδας δοκιμών
- Εκτέλεση σεναρίων ελέγχου και αποδοχής συστήματος, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαδικασιών λειτουργίας και διαχείρισης του κύκλου ζωής των δεδομένων
- Κατάλογος ελεγμένων υπηρεσιών (λειτουργικότητες κ.λπ.) σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές
  - Χρηστικότητα του User-Interface
  - Συνολική (end-to-end) απόδοση του συστήματος
  - Συστημική Ακεραιότητα (integrity)
- Σενάρια που εκτελέστηκαν επιτυχώς από κοινότητα πλήρως εκπαιδευμένων χρηστών
- Διμηνιαία αναφορά συντήρησης και υποστήριξης συστήματος
- Καταγραφή και ιεράρχηση των συμβάντων και των παρατηρήσεων των χρηστών του συστήματος και των ενεργειών αποκατάστασης
- Καταγραφή των αιτημάτων νέας λειτουργικότητας
- Τεκμηρίωση αλλαγών
- Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων τεκμηρίωσης
- Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρηστών
- Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συντήρησης συμπεριλαμβάνονται:

- Τεχνική υποστήριξη πάσης φύσεως.
- Εργασίες προληπτικής συντήρησης.
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων (bugs), προσαρμογή σε νέες συνθήκες λειτουργίας.
- Παραμετροποίηση συστήματος σε περίπτωση αλλαγών στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας και δεν δύναται να αντιμετωπισθούν από την υφιστάμενη προσφερόμενη λειτουργικότητα του συστήματος.
- **Καθημερινή (Δευτέρα έως και Κυριακή) τήρηση αντιγράφων ασφαλείας (Backups) και δοκιμαστικής ανάκτησης των δεδομένων και των αντίστοιχων εφαρμογών (Data and Application Restore).** Θα πρέπει να ενημερώνεται καθημερινά η υπηρεσία, μέσω email στο **it@glyfada.gr**, για τα αποτελέσματα τόσο των backups όσο και των δοκιμαστικών restores. Η τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας θα γίνεται σε ασφαλή χώρο που θα διαθέτει ο Ανάδοχος. Σε περίπτωση ανάγκης ο Ανάδοχος θα πρέπει να αποκαταστήσει, άμεσα, τη λειτουργία του συστήματος πραγματοποιώντας ανάκτηση της αντίστοιχης εφαρμογής και των δεδομένων της, εξασφαλίζοντας την ομαλή και συνεχή λειτουργία του συστήματος. Υποχρέωση επίσης του Αναδόχου είναι, κάθε Δευτέρα της εβδομάδας, η παράδοση του τελευταίου πριν την Δευτέρα ελεγμένου full backup (**Data and Application**) σε κατάλληλο μέσο (π.χ. HDD) ή η δυνατότητα download του, από αρμόδιο στέλεχος του Τμήματος Τεχνολογίας και Επικοινωνιών ή του Τμήματος Πληροφορικής, που θα του υποδειχθεί αρμοδίως, έτσι ώστε να είναι δυνατή η πλήρης εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος (Data and Application) σε κατάλληλο Server στο Computer Room του Δήμου ή σε άλλη cloud πλατφόρμα (mirroring), η οποία σε συνεργασία με τον Ανάδοχο θα έχει δημιουργηθεί για το σκοπό αυτό.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα παρέχονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή από 09:00 έως 18:00) με τους κάτωθι τρόπους:

α. Άμεση τηλεφωνική υποστήριξη (Help Desk Support) για την αντιμετώπιση προβλημάτων.

β. Απομακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου για την επίλυση προβλημάτων, το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ωρών, από τη γνωστοποίησή του προβλήματος από το δήμο Γλυφάδας. Ειδικά για την περίπτωση του FixMyCity και λόγω της ιδιαίτερης σημασίας που έχει η συνεχής λειτουργία του για την Υπηρεσία, ο Ανάδοχος υποχρεούται, σε περίπτωση εμφάνισης οποιουδήποτε προβλήματος, να συνδεθεί με τον εξυπηρετητή, το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ώρας, από τη γνωστοποίησή σε αυτόν του προβλήματος, προκειμένου να το επιλύσει (μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης).

γ. Επί τόπου υποστήριξη από τεχνικό του Αναδόχου εντός μιας ημέρας μετά από κλήση του προσωπικού του Δήμου Γλυφάδας, καθώς και στην περίπτωση που θα διαπιστωθεί ότι δεν είναι δυνατή η αντιμετώπιση - διάγνωση του προβλήματος μέσω τηλεφώνου ή απομακρυσμένης πρόσβασης.

Η γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σύμφωνα με τα στοιχεία επικοινωνίας που θα ορίσει ο Ανάδοχος στην σύμβαση.

### **1.2.3 Αναλυτικό πλάνο συντήρησης**

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται το προτεινόμενο αναλυτικό πλάνο συντήρησης, με ενδεικτικά κόστη:

### Ενότητα: Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρόνος απασχόλησης	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Κόστος Μονάδας	Συνολικό Κόστος	ΦΠΑ	Συνολικό κόστος με ΦΠΑ
Συντήρηση Λογισμικού και εφαρμογών								
Καθημερινή παρακολούθηση	Καθημερινή συναναστροφή με τα στελέχη του Δήμου στο Τμήμα Τεχνολογίας και Επικοινωνιών για επίλυση θεμάτων που αφορούν στη διαχείριση των αιτημάτων πολιτών και στη διαχείριση παραγγελιών και επισκευών στα σχολεία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Λανθασμένη διαχείριση αιτημάτων σε όλα τα στάδια της ροής εργασίας, αποχαρακτηρισμός αιτημάτων και εκ νέου χαρακτηρισμός τους (ανοικτό, κλειστό, απορριφθέν)	4 ώρες ανά ημέρα = 0,5Α/Η* ανά μήνα = 6Α/Μ** ανά έτος	Α/Μ	7	2.000,00 €	14.000,00 €	3.360,00 €	17.360,00 €
Ενημέρωση σε περίπτωση Προσαρμογής σε νέες συνθήκες λειτουργίας / αναβαθμίσεις	Άμεση ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών του δήμου, στις νέες συνθήκες λειτουργίας λόγω προγραμματισμένων και μη αλλαγών /αναβαθμίσεων (βλ. ενότητα Αναβαθμίσεις 1, 2, 3 και 4)	4 αναβαθμίσεις X 1Α/Μ = 4 Α/Μ	Α/Μ	4	2.000,00 €	8.000,00 €	1.920,00 €	9.920,00 €
Ενημέρωση σε περίπτωση αλλαγών στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο	Άμεση ενημέρωση / εκπαίδευση αναφορικά με τις αλλαγές που αφορούν στην προσαρμογή τον νέο κανονισμό περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων (βλ. ενότητα Αναβαθμίσεις 5)	1 αναβάθμιση X 1Α/Μ	Α/Μ	1	2.000,00 €	2.000,00 €	480,00 €	2.480,00 €
Υποστήριξη Πολιτών								
Υποστήριξη πολιτών σε δυσκολίες	Άμεση υποστήριξη απευθείας σε πολίτες αναφορικά με ζητήματα που αφορούν σε τεχνικές δυσκολίες στην υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων. Σημείωση: Η υπηρεσία παρέχεται 7 ημέρες την εβδομάδα	30 - 35 αιτήματα ημερησίως X 15 λεπτά ανά αίτημα = 480 λεπτά ημερησίως = 1 Α/Η ανά ημέρα	Α/Μ	12	2.000,00 €	24.000,00 €	5.760,00 €	29.760,00 €

Αποκατάσταση βλαβών								
Απλές βλάβες	Άμεση αποκατάσταση	20 βλάβες ετησίως με μέσο χρόνο απασχόλησης τις 5 ώρες = 100 ώρες = 2,5 A/H = 0,5 A/M	A/M	0,5	2.000,00 €	1.000,00 €	240,00 €	1.240,00 €
Αποδεδειγμένα σοβαρές βλάβες	Αποκατάσταση εντός 24 ωρών	10 βλάβες ετησίως με μέσο χρόνο απασχόλησης τις 10 ώρες = 100 ώρες = 12,5 A/H = 0,5 A/M	A/M	0,5	2.000,00 €	1.000,00 €	240,00 €	1.240,00 €
	<b>Σύνολο</b>					<b>50.000,00 €</b>	<b>12.000,00 €</b>	<b>62.000,00 €</b>

### Ενότητα: Αναβάθμιση Πληροφοριακών Συστημάτων

Ενέργεια	Περιγραφή	Χρόνος απασχόλησης	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Κόστος Μονάδας	Συνολικό Κόστος	ΦΠΑ	Συνολικό κόστος με ΦΠΑ
Αναβάθμιση 1	Προσθήκη εσωτερικών σχολίων σε κάθε αίτημα, καθώς και εξωτερικών, τα οποία θα μπορεί να συμπληρώνει μόνο το Τμήμα Παιδείας.	2 στελέχη * 5A/H = 0,4 A/M	A/M	0,4	2.000,00 €	800,00 €	192,00 €	992,00 €
Αναβάθμιση 2	Δυνατότητα επιστροφής αιτήματος από τους ρόλους τις τεχνικής υπηρεσίας στο Τμήμα παιδείας με ενημέρωση αιτίας με σχόλιο.	2 στελέχη * 5A/H = 0,4 A/M	A/M	0,4	2.000,00 €	800,00 €	192,00 €	992,00 €
Αναβάθμιση 3	Προσθήκη δυνατότητας επισήμανσης ενός αιτήματος ως "Επείγον" με την ίδια λειτουργία με τα αιτήματα του FixMyCity ( Να εμφανίζονται καρφίτσωμένα στο πάνω μέρος των αιτημάτων).	2 στελέχη * 10A/H = 0,8 A/M	A/M	0,8	2.000,00 €	1.600,00 €	384,00 €	1.984,00 €
Αναβάθμιση 4	Οι Διευθυντές των σχολείων να βλέπουν μόνο αν το αίτημά τους έχει ολοκληρωθεί ή όχι, και όχι τις αναθέσεις του αιτήματος στους αρμόδιους.	1 στέλεχος * 12,5A/H = 0,5 A/M	A/M	0,5	2.000,00 €	1.000,00 €	240,00 €	1.240,00 €



Αναβάθμιση 5	Προσθήκη πεδίου στα αιτήματα που να δηλώνεται εάν η αίτηση υλοποιείται από εργολαβία ή από τη σχολική επιτροπή. Στα αιτήματα προς εργολαβία να προστεθεί επιλογή αναμονής αίτησης για μελλοντική διαχείριση.	2 στελέχη * 5Α/Η = 0,4 Α/Μ	Α/Μ	0,4	2.000,00 €	800,00 €	192,00 €	992,00 €
Αναβάθμιση 6	Αλλαγή της διαχείρισης των αιτημάτων σε απλούστερη ροή (Διευθυντές - Τμήμα Παιδείας - Τεχνικές Υπηρεσίες)	2 στελέχη * 25 Α/Η * = 2 Α/Μ	Α/Μ	2	2.000,00 €	4.000,00 €	960,00 €	4.960,00 €
Αναβάθμιση 7	Τα αιτήματα να ολοκληρώνονται από τις Τεχνικές Υπηρεσίες, αλλά και από το Τμήμα Παιδείας.	1 στέλεχος * 12,5Α/Η = 0,5 Α/Μ	Α/Μ	0,5	2.000,00 €	1.000,00 €	240,00 €	1.240,00 €
	<b>Σύνολο</b>					<b>10.000,00 €</b>	<b>2.400,00 €</b>	<b>12.400,00 €</b>

	<b>Γενικό Σύνολο</b>					<b>60.000,00 €</b>	<b>14.400,00 €</b>	<b>74.400,00 €</b>
--	----------------------	--	--	--	--	--------------------	--------------------	--------------------

\* 1 Α/Η = 8 Α/Ω

\*\* 1 Α/Μ = 25 Α/Η

#### 1.2.4 Ακολουθούμενη Μεθοδολογία Συντήρησης

Ο Ανάδοχος θα ακολουθήσει κατ' ελάχιστο την κάτωθι μεθοδολογία:

- **Διόρθωση σφαλμάτων**

Σφάλματα τα οποία μπορεί να εισάγονται στον κώδικα για διάφορους λόγους, όπως από κάποιο ανθρώπινο λάθος, έλλειψη ελέγχου εκδόσεων των εφαρμογών, επικοινωνία με εργαλεία τρίτων κατασκευαστών και αλλαγές τελευταίας στιγμής. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαχειριστεί πιθανά σφάλματα που εμποδίζουν τη λειτουργικότητα των εφαρμογών, αλλά ανεξαρτήτου του τύπου σφάλματος και να τα διορθώσει.

- **Ενημέρωση των εφαρμογών βάσει των APIs τρίτων κατασκευαστών.**

Τα API αυτά μπορεί να αφορούν στην πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως το Facebook και το Twitter και θα πρέπει να παρακολουθούνται διεξοδικά οι αλλαγές που μπορεί να διακόψουν την επικοινωνία των εφαρμογών με τις υπηρεσίες αυτές.

- **Αναβάθμιση και ενημέρωση των εφαρμογών σε θέματα ασφαλείας.**

Ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρακολουθεί τις συνεχείς αλλαγές στα θέματα ασφαλείας των εφαρμογών, να ενημερώνεται συνεχώς για πιθανά κενά ασφαλείας και να διατηρεί, συνεχώς, ακέραιες τις ευαίσθητες πληροφορίες, που αποθηκεύονται από τις εφαρμογές, δηλαδή πλήρης συμμόρφωση με GDPR. Σκοπός του Ανάδοχου είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας και της συνεχείς λειτουργίας της εφαρμογής σε εικοσιτετράωρη (24 ώρες) βάση.

- **Αναβάθμιση των παροχών υλικό-λογισμικού.**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί και να βελτιώνει συνεχώς τόσο το λογισμικό των εφαρμογών, όσο και το μηχάνημα στο οποίο τρέχουν, είτε πρόκειται για φυσικό μηχάνημα, είτε για εικονικό μηχάνημα σε cloud υπηρεσία, προκειμένου να ανταπεξέρχονται τόσο στις αλλαγές των απαιτήσεων της υπηρεσίας, όσο και του φόρτου εργασίας που μπορεί να του προστίθεται από την συνεχή κατανάλωση των υπηρεσιών των εφαρμογών. Θα πρέπει να επιλεγθεί πάροχος cloud υπηρεσίας, που να διαθέτει disaster recovery site.

- **Ανάλυση δεδομένων επισκεψιμότητας καθώς και προωθητικές ενέργειες μέσω μηχανών αναζήτησης.**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να κάνει ανάλυση των επισκέψεων στον ιστότοπο με εγκεκριμένα πρότυπα και πλατφόρμες, όπως το “Google Analytics” ή καλύτερο.

Βάσει αυτών, θα πρέπει να οργανώνονται στοχευμένες προωθητικές ενέργειες με εργαλεία, όπως π.χ. το “Google AdWords”, ώστε να επιτυγχάνεται η αύξηση των επισκεπτών από συγκεκριμένες ομάδες ατόμων, οι οποίες θα έχουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο θέμα.

- **Τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών και επίλυση τεχνικών ερωτημάτων.**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει τμήμα τεχνικής υποστήριξης, το οποίο θα πρέπει να αλληλοεπιδρά με τους χρήστες των εφαρμογών προκειμένου να απαντά σε ερωτήσεις, να επιλύει θέματα υποστήριξης, να βελτιώνει την αξιοπιστία και να καλλιεργεί σχέσεις εμπιστοσύνης προωθώντας, έτσι την καλή εικόνα του δήμου προς τους πολίτες.

### **1.2.5 Αναβάθμιση Πληροφοριακών Συστημάτων**

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του ο Ανάδοχος θα προσφέρει αναβάθμιση (upgrade) σε τυχόν νεότερες εκδόσεις των πληροφοριακών συστημάτων, κατόπιν επικοινωνίας με την ομάδα διαχείρισης του Δήμου και πάντα χωρίς να επηρεάζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

### **1.2.6 Λοιπές Υπηρεσίες και Υποχρεώσεις του Αναδόχου**

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου περιλαμβάνεται η κάλυψη του κόστους των hits στο google map, καθώς και η κάλυψη της συνδρομής στο App Store.

### *1.3 Αναμενόμενα Οφέλη*

Η υπηρεσία «Υπηρεσίες συντήρησης και αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων FixMyCity & FixMySchool» θα συμβάλει σημαντικά στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και στην αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας των Υπηρεσιών του Δήμου.

### *1.4 Τεκμηρίωση αναγκαιότητας προσφυγής σε εξωτερικό Ανάδοχο*

Είναι προφανές ότι οι ανωτέρω υπηρεσίες δεν μπορούν να υλοποιηθούν από το προσωπικό του Δήμου, δεδομένου ότι απαιτούν:

- Την ύπαρξη ειδικών γνώσεων σε θέματα αναβάθμισης εξειδικευμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατοχή του πηγαίου κώδικα.
- Την ύπαρξη ειδικών γνώσεων σε θέματα ενοποίησης πληροφοριακών συστημάτων.
- Την ύπαρξη ειδικών γνώσεων σε θέματα μετάπτωσης δεδομένων και ενοποίησης βάσεων δεδομένων.

Για το λόγο αυτό, απαιτείται εξειδικευμένη ομάδα εκτέλεσης της υπηρεσίας που θα διασφαλίσει την ομαλή, απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις απαιτήσεις εκτέλεση της υπηρεσίας, σε συνδυασμό με την εξειδικευμένη επιστημονική γνώση των υπηρεσιακών διαδικασιών και την πλούσια εμπειρία στη διαχείριση και υλοποίηση δράσεων συναφούς αντικειμένου.

Η ανάδοχος εταιρεία της παρούσας υπηρεσίας, θα πρέπει να ορίσει ομάδα εκτέλεσης της υπηρεσίας αποτελούμενη από στελέχη, τα οποία θα διακρίνονται τόσο για το υψηλό επαγγελματικό τους επίπεδο, όσο και για το ισχυρό επιστημονικό τους υπόβαθρο στον χώρο της αναβάθμισης πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και στο χώρο της διαχείρισης πολύπλοκων έργων Πληροφορικής. Η τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη εμπειρία τους στους τομείς εξειδίκευσης της υπηρεσίας είναι σημαντικό στοιχείο για την άρτια και επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Ειδικότερα, τα μέλη της ομάδας εκτέλεσης της υπηρεσίας θα πρέπει να έχουν ισχυρό επιστημονικό υπόβαθρο με τεχνολογικό αντικείμενο σπουδών και εξειδίκευση στον κλάδο της Πληροφορικής, το οποίο κρίνεται απαραίτητο για την αναβάθμιση ενός πληροφοριακού συστήματος όπως αυτό που αναφέρεται ανωτέρω. Ο Δήμος Γλυφάδας δεν διαθέτει τόσο τον πηγαίο κώδικα των εφαρμογών, όσο και την κατάλληλη εκπαίδευση, προκειμένου να φέρει εις πέρας την εν λόγω Μελέτη.

Εάν ο Δήμος Γλυφάδας δεν προσφύγει σε συνεργασία με εξωτερικό Ανάδοχο, θα πρέπει να αγοράσει τον πηγαίο κώδικα και θα πρέπει να μεριμνήσει για την εκπαίδευση του προσωπικού του, προκειμένου αυτό να αποκτήσει πλήρη έλεγχο των εφαρμογών και εξοικείωση με το εξειδικευμένο αντικείμενο που περιγράφεται ανωτέρω. Παράλληλα, θα πρέπει να προμηθευθεί τα απαιτούμενα εξειδικευμένα λογισμικά και να εκπαιδεύσει το προσωπικό του στη χρήση τους, με αποτέλεσμα μεγαλύτερη δαπάνη και αύξηση φόρτου εργασίας, στην οποία δεν δύνανται να ανταποκριθούν επιτυχώς οι αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.

Συμπερασματικά, ο Δήμος Γλυφάδας αδυνατεί να εκτελέσει **συνολικά** την προτεινόμενη υπηρεσία με χρήση του υφιστάμενου στελεχιακού δυναμικού του, γεγονός που οφείλεται:

- α) στην έλλειψη επαρκούς εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού,
- β) στον αυξημένο φόρτο εργασίας,
- γ) στην έλλειψη του πηγαίου κώδικα και των απαιτούμενων εργαλείων για τις εξειδικευμένες εφαρμογές της Μελέτης

Ως εκ τούτου, προσφεύγει στην πρόσληψη εξειδικευμένου εξωτερικού Αναδόχου με την σχετική εμπειρία.

## **Κεφάλαιο 2: Υλοποίηση, Παραδοτέα, Προϋπολογισμός**

### ***2.1 Χρονοδιάγραμμα Υπηρεσίας***

Η διάρκεια της υπηρεσίας καθορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες, από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

### ***2.2 Παραδοτέα Υπηρεσίας***

Στο πλαίσιο φιλοξενίας, συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης και αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων, που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της πλατφόρμας Intelligent City, όπως FixMyCity, FixMySchool, CityRoutes, CultureInventory, DisabledWays, BikeWays, IncomeAssets, TouristGuide, MyCityLife, CityEvents, MyEsra, CityPoints κ.λπ., τα οποία είναι ήδη εγκατεστημένα και λειτουργούν για το Δήμο Γλυφάδας, ο Ανάδοχος θα υποβάλει έξι (6) περιοδικές εκθέσεις προόδου σε όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης. Η έκθεση προόδου θα υποβάλλεται κάθε δύο (2) μήνες αναφορικά με την συντήρηση και υποστήριξη των συστημάτων.

### ***2.3 Προϋπολογισμός – Ενδεικτικό Τιμολόγιο***

Ο συνολικός προϋπολογισμός της μελέτης ανέρχεται στο ποσό των 74.400,00 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, και χρηματοδοτείται από τον Προϋπολογισμό του Οικονομικού Έτους 2023 του Δήμου με το ποσό των 100 € από τον ΚΑ 10.6266.0025 και με το ποσό των 100 € από τον ΚΑ 15.6266.0007. Το υπόλοιπο ποσό των 74.200,00 € θα χρηματοδοτηθεί από το Προϋπολογισμό του Οικονομικού Έτους 2024 του Δήμου, με 49.250,00 € και 24.950,00 € αντίστοιχα.

**Ενδεικτικός Προϋπολογισμός:**

Είδος	ΜΜ	Πλήθος	Κόστος	Σύνολο
Φιλοξενία Πληροφοριακών Συστημάτων σε εξωτερικό εξυπηρετητή	Μήνες	12	100,00 €	1.200,00 €
Google maps (αναζητήσεις θέσεων από πολίτες και υπηρεσίες)	Μήνες	12	100,00 €	1.200,00 €
Συνδρομή AppStore της Apple	Αποκοπή	1	100,00 €	100,00 €
Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων	ΑΜ	24	2.000,00 €	48.000,00 €
Αναβάθμιση Πληροφοριακών Συστημάτων	ΑΜ	5	1.900,00 €	9.500,00 €
<b>Σύνολο</b>				<b>60.000,00 €</b>
<b>Φ.Π.Α. 24%</b>				<b>14.400,00 €</b>
<b>Τελικό Σύνολο συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ</b>				<b>74.400,00 €</b>

Εθεωρήθη

Ο Συντάξας

Η Αν. Διευθύντρια Τ.Υ.Δ.Γ.

Αν. Πρ/νος Τεχνολογίας και  
Επικοινωνιών

Π. Μάστορας  
ΤΕ Πληροφορικής

Κ. Κάννα  
Αρχιτέκτων Μηχανικός