



**ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ «FIX MY CITY» ΚΑΙ «FIX MY SCHOOL»**

**ΚΑ : 10.6142.0030 ΚΑΙ 15.6142.0026**

**Προϋπολογισμός : 133.920,00 €  
(Συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)**

**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**1. ΓΕΝΙΚΑ**

Στην αρμοδιότητα του Δήμου Γλυφάδας υπάγονται οι λειτουργίες των εφαρμογών υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων τόσο από τους δημότες / κατοίκους (FIX MY CITY) όσο και από τους εκπαιδευτικούς των σχολείων της διοικητικής ευθύνης της Γλυφάδας (FIX MY SCHOOL).

Είναι σαφές ότι προκειμένου να διασφαλισθεί, προς όφελος των δημοτών, των κατοίκων, των εκπαιδευτικών και των μαθητών, η ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία των εν λόγω εφαρμογών λήψεως αιτημάτων – FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL, απαιτείται η παροχή συγκεκριμένων εξειδικευμένων υπηρεσιών.

Όμως, οι περιγραφόμενες στην παρούσα μελέτη απαιτούμενες εργασίες δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν από το Δήμο Γλυφάδας με ίδια μέσα, καθώς δεν διαθέτει το απαιτούμενο εξειδικευμένο προσωπικό τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Για την υλοποίηση του φυσικού αντικείμενου της παρούσας μελέτης θα απαιτηθούν έξι (6) εξειδικευμένα άτομα και για διάρκεια δώδεκα (12) μηνών έκαστο.

Τα τέσσερα (4) άτομα θα απασχοληθούν στην διαχείριση του FIX MY CITY και τα δύο (2) στη διαχείριση του FIX MY SCHOOL.

Ο τόπος παροχής των υπηρεσιών θα είναι σε χώρους του Δήμου Γλυφάδας (και ειδικότερα στο Δημαρχείο, στο παλαιό Δημαρχείο, στα ΚΕΠ και στα σχολεία του Δήμου), όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες των εφαρμογών υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων – FIX MY CITY / FIX MY SCHOOL ή όπου αυτές απαιτούνται στα όρια του Δήμου Γλυφάδας, π.χ. εκπαίδευση χρηστών στη λειτουργία των παραπάνω εφαρμογών.

Οι εταιρείες πρέπει να εξειδικεύουν, εκτός των άλλων, τα εξής :

- α) Τον αριθμό των εργαζομένων που θα απασχοληθούν στο έργο.
- β) Τις ημέρες και τις ώρες εργασίας.
- γ) Τη συλλογική σύμβαση εργασίας στην οποία τυχόν υπάγονται οι εργαζόμενοι.

δ) Το ύψος του προϋπολογισμένου ποσού που αφορά στις πάσης φύσεως νόμιμες αποδοχές αυτών των εργαζομένων.

ε) Το ύψος των ασφαλιστικών εισφορών με βάση τα προϋπολογισθέντα ποσά.

## **2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ**

Οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν, θα είναι οι ακόλουθες :

- Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, μέσω του πενταψήφιου αριθμού της γραμμής του Δημότη, 15464
- Ηλεκτρονική καταχώρηση των τηλεφωνικών αιτημάτων στις εφαρμογές υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων – FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL
- Ενημέρωση των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, για την ηλεκτρονική καταχώρηση αιτημάτων απευθείας στις εφαρμογές – FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL, μέσω Η/Υ ή ταμπλέτας (tablet) ή έξυπνου κινητού (smartphone)
- Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, για την εξέλιξή τους ή την ενημέρωσή τους για τον τρόπο που μπορούν να το κάνουν οι ίδιοι, από τον Η/Υ ή την ταμπλέτα ή το έξυπνο κινητό τους
- Διαχείριση και επικαιροποίηση των καταγεγραμμένων σημείων περιβαλλοντολογικού ενδιαφέροντος, όπως ιστοί φωτισμού, πράσινοι και μπλε κάδοι, στάσεις δημοτικής συγκοινωνίας κ.λπ.
- Διαχείριση περιοχών ενδιαφέροντος, όπως πάρκα, πλατείες, σχολεία κ.λπ.
- Διαχείριση γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων (GIS), για την προσθήκη νέων σημείων περιβαλλοντολογικού ενδιαφέροντος
- Εκπαίδευση των χρηστών στην εγκατάσταση και επικαιροποίηση των clients (apps κ.λπ.) των εφαρμογών, για όλα τα συνεργαζόμενα με την εφαρμογή operating systems
- Παρακολούθηση και διαχείριση βάσης δεδομένων με ταυτόχρονη εξαγωγή και παρακολούθηση των σχετικών log files, με στόχο τον έλεγχο ορθής χρήσης, ανά χρήστη και ανά ομάδα χρηστών
- Παροχή δεδομένων χρήσης και πληροφοριών των ρών εργασίας κάθε συστήματος, στους αρμόδιους για τον έλεγχο της προστασίας προσωπικών δεδομένων GDPR (EU General Data Protection Regulation), δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

### **3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η σύμβαση που θα υπογραφεί, αφορά έξι (6) άτομα και θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών, από την υπογραφή της.

### **4. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ**

Το FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL αποτελούν δύο σύγχρονες cloud CRM εφαρμογές, προσαρμοσμένες στις ανάγκες του Δήμου, για την άμεση καταχώρηση, εξυπηρέτηση και παρακολούθηση αιτημάτων των πολιτών – δημοτών – εκπαιδευτικών (χρήστες), που βρίσκονται στα όρια του Δήμου Γλυφάδας. Πρόκειται για δύο εφαρμογές, οι οποίες εκτός από την μεγάλη δημοσιότητα που έχουν λάβει τα τελευταία έτη, έχουν αποσπάσει χρυσά βραβεία στον εθνικό διαγωνισμό Best City Awards το 2016 (το FIX MY CITY) και το 2017 (το FIX MY SCHOOL), εξυπηρετώντας περισσότερους από 15.400 πολίτες και εκπαιδευτικούς όλων των βαθμίδων (Δημοτικό – Γυμνάσιο – Λύκειο).

Η καταχώρηση των αιτημάτων στο FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL γίνεται με έναν από τους κάτωθι τρόπους :

1. Απευθείας από τους χρήστες μέσω έξυπνου κινητού, ταμπλέτας από το app που έχει αναπτυχθεί για όλες τις πλατφόρμες (Android, IOS και Windows Phone).
2. Απευθείας από τους χρήστες μέσω των web browsers των Η/Υ, επιλέγοντας το url : <https://glyfada.intelligentcity.gr>.
3. Καλώντας οι χρήστες το πενταψήφιο αριθμό 15464 του CRM center, όπου δηλώνουν τηλεφωνικά το αίτημά τους και τα στελέχη του CRM center, αναλαμβάνουν την ηλεκτρονική καταχώρηση και παρακολούθηση του αιτήματος στις cloud CRM εφαρμογές FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL.
4. Προσερχόμενοι οι χρήστες στα CRM centers στο ισόγειο του Δημαρχείου ή στο ΚΕΠ, όπου δηλώνουν δια ζώσης το αίτημά τους και τα στελέχη των CRM centers αναλαμβάνουν την ηλεκτρονική καταχώρηση και παρακολούθηση του αιτήματος στις cloud CRM εφαρμογές FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL.

Με βάση τα στατιστικά στοιχεία του FIX MY CITY, στο διάστημα λειτουργίας του από τον Ιούνιο 2015 και μέχρι σήμερα, είχαμε περίπου 69.082 αιτήματα χρηστών, εκ των οποίων ένα σημαντικό ποσοστό (~50) των αιτημάτων, καταχωρήθηκε μέσω των επιλογών 3 και 4, κάτι που καταδεικνύει την απαραίτητη λειτουργία του CRM center.

Τα FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL αποτελούν αναπόσπαστα κομμάτια της λειτουργίας του Δήμου Γλυφάδας, όσον αφορά την καταγραφή και επίλυση προβλημάτων των πολιτών – δημοτών - εκπαιδευτικών – μαθητών μας, τον καλύτερο προγραμματισμό των ενεργειών των υπηρεσιών του Δήμου για την επίλυση των προβλημάτων και παράλληλα την ορθολογική διαχείριση ανθρώπινων πόρων στις διάφορες υπηρεσίες, μέσω της κατάργησης των επιμέρους σημείων λήψεως αιτημάτων (π.χ. Τεχνική Υπηρεσία, Καθαριότητα, Παιδείας κ.λπ.).

Η απρόσκοπτη και ορθή λειτουργία των CRM εφαρμογών απαιτούν εξειδικευμένα ή έμπειρα στελέχη, αποκλειστικής απασχόλησης (full time), τόσο σε θέματα Πληροφορικής, όσο και Customer Care, διότι τα στελέχη αυτά είναι επιφορτισμένα με την καταγραφή αιτημάτων, με την συνεχή επικοινωνία με τους πολίτες – δημότες – εκπαιδευτικούς - μαθητές για την ενημέρωσή τους γύρω από τα υποβληθέντα αιτήματα, την επικαιροποίηση των σημείων ενδιαφέροντος (GIS γνώσεις), την προσαρμογή και διόρθωση γεωγραφικών ορίων (GIS γνώσεις) και την διαχείριση των δικαιωμάτων χρήσης (access rights) της CRM πλατφόρμας από τα στελέχη του Δήμου.

Η υπηρεσία διαθέτει εξειδικευμένα στελέχη σε θέματα Πληροφορικής, αλλά όχι σε θέματα Customer Care. Επίσης, όπως θα αναλύσουμε παρακάτω τα στελέχη της Πληροφορικής, **ΔΕΝ** μπορούν να αναλάβουν την λειτουργία των εφαρμογών, λόγω φόρτου εργασίας.

Στο τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών εργάζονται, επί μονίμου βάσεως, τα κάτωθι τέσσερα (4) στελέχη, τα οποία είναι επιφορτισμένα με τη απρόσκοπτη και ορθή λειτουργία της Πληροφορικής Υποδομής (όπως Προγράμματα, Data, Voice κ.λπ.) του Δήμου, για όλα τα διάσπαρτα κτίρια του Δήμου Γλυφάδας [Δημαρχείο-Data Center, Παλαιό Δημαρχείο, Τεχνική Υπηρεσία, Καθαριότητα, ΔΑΚ-Δημοτικό Αθλητικό Κέντρο, ΚΑΠΠΑ, Ωδείο, τρία (3) ΚΕΠ, Πρόνοια, Κοινωνικές Δομές, Παιδικοί Σταθμοί και δύο (2) Κλειστά Γυμναστήρια] :

### **1. Στέλεχος 1, ΠΕ Πληροφορικής, Αν. Πρ/νος του Τμήματος και Αν. Δ/ντης της Διεύθυνσης**

Προΐσταται και συντονίζει τις εργασίες της Διεύθυνσης και του Τμήματος Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Άμεση επίβλεψη του Data Center (7 Servers-Hosts, 1 Cluster-2 Servers-Hosts, 23 Servers-Virtual Machines, 2 SANs, 1 Auto Loader Backup Device, 2 UPS, Server OS, RDBMS, Λογισμικό ΟΠΣ που περιλαμβάνει τις εφαρμογές Οικονομική Διαχείριση – Γενική / Αναλυτική Λογιστική – Πάγια – Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού – Μισθοδοσία – Καταστήματα – Κλήσεις - Κοιμητήριο – Μαρίνες – Δημοτολόγιο – Πρωτόκολλο – Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας - Κοινόχρηστοι Χώροι κ.λπ. και 1 Τηλεφωνικό Κέντρο με 60 εξωτερικές και 300 εσωτερικές analog – digital – VoIP γραμμές) και της απρόσκοπτης λειτουργίας των στελεχών του Δήμου σε θέματα Πληροφορικής. Συγγραφή Μελετών. Συμμετοχή ως Πρόεδρος στην επιτροπή Εργασιών.

### **2. Στέλεχος 2, ΠΕ Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Η/Υ (Πληροφορικής)**

Είναι Web Administrator (Security, Storage, Backup κ.λπ.) για την ιστοσελίδα του Δήμου και του Νομικού Προσώπου (ΚΑΠΠΑ). Διαχείριση λογαριασμών χρηστών (AD), DNS, DHCP, cloud email χρηστών του Δήμου και επίλυση προβλημάτων. Συγγραφή Μελετών. Τεχνική υποστήριξη και συντήρηση σε θέματα υλικού και περιφερειακών (HW), λειτουργικών συστημάτων (OS), εφαρμογών γραφείου (Desktop Applications) και δικτυακής υποδομής (data/voice), 400 στελεχών του Δήμου. Συμμετοχή ως Αναπληρωματικό Μέλος στην επιτροπή Εργασιών. Συγγραφή Μελετών. Λειτουργεί επικουρικά και ως backup για τα στελέχη των παραγράφων 3 και 4.

### **3. Στέλεχος 3, ΠΕ Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Η/Υ**

Ασχολείται με την απρόσκοπτη και ορθή χρήση των εφαρμογών του Δήμου (local και cloud), Οικονομική Διαχείριση – Γενική / Αναλυτική Λογιστική – Πάγια – Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού – Μισθοδοσία – Καταστήματα – Κλήσεις - Κοιμητήριο – Μαρίνες – Δημοτολόγιο – Πρωτόκολλο – Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας - Κοινόχρηστοι Χώροι κ.λπ., στους clients. Πιο συγκεκριμένα έχει την ευθύνη της συντήρησης (updates), εγκατάστασης και εκπαίδευσης των παραπάνω εφαρμογών του Δήμου στους clients. Υπεύθυνη για το ψηφιακό σύστημα

Ωρομέτρησης του Δήμου. Υπεύθυνη για το data integrity των βάσεων δεδομένων του Δήμου. Συγγραφή Μελετών. Λειτουργεί επικουρικά και ως backup, για τα στελέχη των παραγράφων 2 και 4.

#### 4. Στέλεχος 4, ΤΕ Πληροφορικής

Καθημερινή παρακολούθηση του συστήματος Backup (HW και SW) local και cloud. Ελέγχει την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup) για το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος του Δήμου, μέσω των αρχείων καταγραφής (log files). Πραγματοποιεί δοκιμαστικές επανακτήσεις αρχείων (restore) για όλες τις λείψεις αντιγράφων ασφαλείας. Παρακολουθεί και επικαιροποιεί τον προγραμματισμό των επομένων εργασιών backup, οι οποίες τρέχουν ανά 2ωρο στο διάστημα 8.30 π.μ. – 6.30 μ.μ., καθημερινά στις 07:00 μ.μ και εβδομαδιαία κάθε Σάββατο στις 2:15 μ.μ. Παρακολουούθηση της σωστής τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης σε θέματα υλικού και περιφερειακών (HW), λειτουργικών συστημάτων (OS), εφαρμογών γραφείου (Desktop Applications) και δικτυακής υποδομής (data/voice), 400 στελεχών του Δήμου. Συγγραφή Μελετών. Συμμετοχή ως Πρόεδρος στην επιτροπή παραλαβής Εργασιών. Λειτουργεί επικουρικά και ως backup, για τα στελέχη των παραγράφων 2 και 3.

Σημείωση : Το ωράριο του στελέχους 4 είναι από 8:00 π.μ. έως 3:00 μ.μ. (7 ώρες καθημερινή εργασία).

Λόγω του προαναφερόμενου φόρτου εργασίας των στελεχών του Τμήματος Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αιτηθήκαμε την στελέχωση του Τμήματος με επιπλέον εξειδικευμένα στελέχη Πληροφορικής, μέσω της διαδικασίας των μετατάξεων, η οποία μέχρι στιγμής δεν έχει υλοποιηθεί.

Από όλα τα παραπάνω φαίνεται ξεκάθαρα, ότι το Τμήμα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών **ΔΕΝ** μπορεί ούτε επικουρικά να συμμετέχει στα CRM centers των FIX MY CITY και FIX MY SCHOOL και για το λόγο αυτό αιτούμεθα ο Δήμος Γλυφάδας να καλύψει τις απαιτούμενες έξι (6) θέσεις εργασίας στα CRM centers, από εξωτερικά εξειδικευμένα στελέχη.

#### **4. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

Ο προϋπολογισμός της μελέτης ανέρχεται στο ποσό των 133.920,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ). Η πίστωση για το τρέχον έτος ανέρχεται, στο ποσό των 20.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ), όπως αναφέρεται και στον κωδικό 10.6142.0030, του προϋπολογισμού του Δήμου για το 2022, με τίτλο «ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - FIX MY CITY» και στο ποσό των 10.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ), όπως αναφέρεται και στον κωδικό 15.6142.0026, του προϋπολογισμού του Δήμου για το 2022, με τίτλο «ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - FIX MY SCHOOL». Για το έτος 2022 προϋπολογίζεται η εκταμίευση ποσού 20.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) από τον ΚΑ 10.6142.0030 και ποσού 10.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) από τον ΚΑ 15.6142.0026. Για το έτος 2023 προϋπολογίζεται η εκταμίευση ποσού 69.280,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) από τον ΚΑ 10.6142.0030 και ποσού 34.640,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) από τον ΚΑ 15.6142.0026.

Ο Συντάξας

Παπαδόπουλος Νίκος  
ΠΕ Πληροφορικής

Εθεωρήθη

Η Αν. Διευθύντρια Τ.Υ.Δ.Γ.

Κ. Κάννα  
Αρχιτέκτων Μηχανικός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΓΛΥΦΑΔΑΣ  
Δ/ΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΜΕΛΕΤΩΝ  
ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ,  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Αρ. Μελέτης : 114 / 2022

ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ «FIX MY CITY» ΚΑΙ «FIX MY SCHOOL»

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	Περιγραφή υπηρεσίας ΟΜΑΔΑ Α	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα Ατόμων	Μήνες	Ενδεικτικό μηναίο κόστος ανά άτομο (συμ/νου κρατήσεων, επιδομάτων, δώρων)	Αξία (€) Χωρίς ΦΠΑ
1	ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ «FIX MY CITY»	Ανθρωπομήνας	4	12	1.500,00	72.000,00
2	ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ «FIX MY SCHOOL»	Ανθρωπομήνας	2	12	1.500,00	36.000,00
					Σύνολο:	108.000,00
					ΦΠΑ 24% (€)	25.920,00
					ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (€)	133.920,00