

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

Τηλ.: 2313-3010 60,94,95

Fax: 2310-300782

E-mail: tpe@pilea-hortiatis.gr

Αρ. Μελ.: ΤΠΕ 5/13

**ΕΡΓΑΣΙΑ: Ετήσιας Συντήρησης - Υποστήριξης και
Βελτίωσης - Επέκτασης της Εφαρμογής
Καταγραφής & Παρακολούθησης Εντολών -
Παραπόνων Δημοτών**

ΕΝΔ. ΠΡ/ΣΜΟΣ: 1.845,00 €

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η μελέτη αυτή έχει σαν αντικείμενο την ετήσια συντήρηση - υποστήριξη καθώς και τη βελτίωση – επέκταση της Εφαρμογής Καταγραφής & Παρακολούθησης Εντολών - Παραπόνων Δημοτών του Δήμου Πυλαίας-Χορτιάτη.

Η εφαρμογή αυτή έχει ως σκοπό την καταγραφή και παρακολούθηση εντολών και παραπόνων δημοτών με όλα τα απαραίτητα στοιχεία εντολέα, τον τόπο (Δημοτική ενότητα, οδό, αριθμό κλπ), την υπηρεσία, τον αρμόδιο χρέωσης εκτέλεσης παραπόνου.

Αναλυτικά, η εφαρμογή περιλαμβάνει τα εξής:

- Παρακολούθηση Διεκπεραίωσης Εντολής και Παρακολούθηση Επαναλαμβανομένων Εντολών
- Δυνατότητα Αναζήτησης κλήσεων από τον αριθμό τηλεφώνου την οδό, επώνυμο εντολέα κλπ.
- Δυνατότητα Αντιγραφής τελευταίας εντολής-παραπόνου του Εντολέα
- Παρακολούθηση Εντολών Δημοτών βάση της δραστηριότητας τους (αριθμό κλήσεων κλπ)
- Παραμετροποιημένες εκτυπώσεις: Λίστα Εντολών, Δελτίο Δημοτών, Εντολές Δημοτών, Ατομικές Εντολές
- Έξοδος αποτελεσμάτων σε Excel, Στατιστικά ανά Δημοτική Ενότητα, Υπηρεσία, Αρμόδιο, Εντολέα, Αποστολή Εντολών στους αρμοδίους με Email σε μορφή PDF, Excel κλπ.
- Διάφορα υποπρογράμματα Προβολών – Αναζητήσεων, Δυνατότητα Προσαρμογής και Οργάνωσης εφαρμογής ανά χρήστη όπως (Menu, Επιφάνειας εργασίας, Αγαπημένα)

Η εφαρμογή αυτή χρήζει συχνά προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης, όπως επίσης και βελτίωσης - επέκτασης των λειτουργιών όλων των υποσυστημάτων της.

Η εργασία Συντήρησης - Υποστήριξης της εφαρμογής περιλαμβάνει τα εξής:

- Αποκατάσταση κάθε αποδεδειγμένης βλάβης που θα παρουσιάσει το πρόγραμμα καθώς και των Bugs
- Προσαρμογή σε νέες απαιτήσεις, όπως συνεργασία με εφαρμογές Ανοιχτού Λογισμικού
- Βελτιώσεις στη λειτουργία και την εργονομία των εφαρμογών
- Τηλεφωνική και On-line υποστήριξη των χρηστών καθώς και επιτόπια (on-site) εργασία στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο και από τις δύο πλευρές
- Εκπαίδευση νέων χρηστών
- Συντήρηση - Βελτίωση Βάσης Δεδομένων
- Προσαρμογή Εκτυπώσεων
- Εγκατάσταση και παραμετροποίηση νέων Υποπρογραμμάτων

Η εργασία Συντήρησης & Υποστήριξης αφορά και σε επικουρικές και συμπληρωματικές ενέργειες και υπηρεσίες αλλά και την υιοθέτηση και τήρηση πρακτικών, οι οποίες κρίνονται ζωτικής σημασίας για την ορθή, συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία της Εφαρμογής. Αναλυτικά η εργασία Συντήρησης & Υποστήριξης περιλαμβάνει και:

- **Αντίγραφα Ασφαλείας (Backups) και Ανάκτηση Δεδομένων και Εφαρμογής (Data and Application Restore):** τον ορισμό, την περιοδική λήψη και έλεγχο των αντιγράφων ασφαλείας (backups) τόσο της βάσης δεδομένων όσο και των λοιπών αρχείων των εφαρμογών. Η τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας θα γίνεται σε ασφαλές χώρο του Αναδόχου. Σε περίπτωση ανάγκης ο Ανάδοχος οφείλει να αποκαταστήσει τη λειτουργία της ΔΔΠ πραγματοποιώντας ανάκτηση της εφαρμογής και των δεδομένων εξασφαλίζοντας την ομαλή και συνεχή λειτουργία της ΔΔΠ.
- **Ασφάλεια (Security):** η ασφάλεια των εφαρμογών και των δεδομένων της ΔΔΠ θα πρέπει να διασφαλίζεται στους παρακάτω τομείς:
 - Φυσική Ασφάλεια (Physical Security), αφορά την προστασία από φυσικές καταστροφές, όπως κλοπή, φωτιά, πλημμύρες, βανδαλισμούς και τη μη εξουσιοδοτημένη φυσική προσπέλαση,
 - Ασφάλεια Πρόσβασης (Access Control), αφορά την πλήρη προστασία των προσωπικών πληροφοριών, την προστασία από διαδικτυακές επιθέσεις, ιούς, παραβίαση συστήματος πρόσβασης και μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, δημοσιοποίηση εσφαλμένων δεδομένων,
 - Ασφάλεια, Ακεραιότητα και Συνέπεια των δεδομένων στη Βάση Δεδομένων (Database Security, Data Integrity and Consistency), αφορά στην εφαρμογή πολιτικής προστασίας και διατήρησης της ακεραιότητας και συνέπειας των αποθηκευμένων πληροφοριών στη βάση δεδομένων,
 - Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνιών (Network Security), αφορά στην προστασία των πληροφοριών κατά τη μετάδοσή τους μέσω των δικτυακών υποδομών,
 - Ασφάλεια Εφαρμογής (Application Level Security), αφορά στην υλοποίηση και χρήση των λειτουργιών της ΔΔΠ που μπορούν να εκτελούν οι τελικοί χρήστες σύμφωνα με το ρόλο που τους έχει ανατεθεί.

Κατά την εκτέλεση των εργασιών Υποστήριξης & Συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να λαμβάνει υπόψη:

- ❖ το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (αναφέρονται ενδεικτικά: Ν. 2472/97 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, Ν. 2774/99 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα),
- ❖ τα διεθνή πρότυπα Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- ❖ τις σύγχρονες εξελίξεις στις Τεχνολογίες Ασφάλειας Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- ❖ τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθούνται διεθνώς στο χώρο της Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Η εργασία Βελτίωσης - Επέκτασης της Εφαρμογής περιλαμβάνει τα εξής:

- Ορθογραφικός έλεγχος περιγραφής παραπόνων-εντολών
- Προσθήκη Υποπρογράμματος ελέγχου κατάστασης Δημοτών (Δυνατότητα εντοπισμού Δημότη βάση κριτηρίων)
- Κατασκευή Υποπρογραμμάτων για αποστολή με e-mail Εντολών στον αρμόδιο σε μορφή PDF
- Έκδοση και αποστολή Επιστολών προς τους Δημότες
- Έκδοση Στατιστικών στοιχείων που αφορούν στην
 1. Παρακολούθηση Επαναλαμβανομένων εντολών
 - Ανά Εντολέα - Υπηρεσία - Δημοτική Ενότητα
 - Ανά Οδό - Εντολέα
 2. Σύγκριση Υπηρεσιών - Δημοτικών Ενοτήτων με προηγούμενα έτη

Οι ενέργειες της εργασίας Συντήρησης - Υποστήριξης μπορεί να προκύψουν από:

- αιτήματα που προέρχονται από τους υπάλληλους/χρήστες των εφαρμογών,
- αιτήματα/προδιαγραφές που προέρχονται από αρμόδιες Αρχές/Υπουργεία,
- πιθανά προβλήματα που προέρχονται από σφάλματα του πηγαίου κώδικα (bugs).

Επιπλέον, η πραγματοποίηση των αναβαθμίσεων/ενημερώσεων των εκδόσεων της εφαρμογής πρέπει να πραγματοποιείται:

- αποκλειστικά από τον Ανάδοχο,
- σε χρονική στιγμή και διάρκεια τέτοια που δεν θα επηρεάζεται η απρόσκοπτη και ομαλή λειτουργία του Δήμου.

Τέλος, η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών πρέπει να πραγματοποιείται:

- με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του Δήμου,
- με σεβασμό και τήρηση τόσο των κανόνων δεοντολογίας όσο και της εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- με σεβασμό και τήρηση των πρακτικών ασφάλειας όπως αυτές αναφέρονται στο σχετικό τμήμα της παρούσης τεχνικής περιγραφής.

Η ανωτέρω εργασία θα εκτελεστεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 273 του Ν. 3463/2006 «Δ.Κ.Κ.» και κατ' αντιστοιχία με τις διατάξεις του ΠΔ 28/80, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.

Η δαπάνη θα καλυφθεί από δημοτικούς πόρους σε βάρος του Κ.Α. 02.10.6266 με τίτλο «Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού» του προϋπολογισμού εξόδων του οικονομικού έτους 2013.

Πανόραμα, 8-7-2013

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Γκαϊταντζής Συνοδινός
ΤΕ Πληροφορικός

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜ. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΕΡΓΙΟΣ ΚΟΤΣΑΝΗΣ
ΠΕ Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΕΥΤΕΡΠΗ ΧΑΤΖΗΠΕΤΡΟΥ
ΠΕ Διοικητικός

3. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤ.	ΜΟΝΑΔΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ
1	Ετήσια Συντήρηση & Υποστήριξη Εφαρμογής Καταγραφής & Παρακολούθησης Εντολών - Παραπόνων Δημοτών	1	τεμ.	500,00 €	500,00 €
2	Βελτίωση Εφαρμογής Καταγραφής & Παρακολούθησης Εντολών - Παραπόνων Δημοτών	1	τεμ.	1.000,00 €	1.000,00 €
				ΑΘΡΟΙΣΜΑ	1.500,00 €
				Φ.Π.Α. 23%	345,00 €
				ΣΥΝΟΛΟ	1.845,00 €

ΗΤΟΙ: ΧΙΛΙΑ ΟΚΤΑΚΟΣΙΑ ΣΑΡΑΝΤΑ ΠΕΝΤΕ ΕΥΡΩ ΜΕ Φ.Π.Α.

Πανόραμα, 8-7-2013

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Γκαϊταντζης Συνοδινός
ΤΕ Πληροφορικός

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜ. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΕΡΓΙΟΣ ΚΟΤΣΑΝΗΣ
ΠΕ Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΕΥΤΕΡΠΗ ΧΑΤΖΗΠΕΤΡΟΥ
ΠΕ Διοικητικός