

Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού τηλεφώνου

Τροποποίηση της υπ. αριθ. 12/2025 Μελέτης ως προς τη διάρκεια σύμβασης

Προϋπολογισμός : 16.800,00€ ευρώ με Φ.Π.Α.

Κ.Α. :02.00.6452.001

Οικονομικά Έτη : 2025, 2026

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	2
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ.....	3
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	5
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	12
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	14



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό
διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής
και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και
διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού
τηλεφώνου

Προϋπολογισμός : 16.800,00€

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Ο Δήμος Ιωαννιτών πρόκειται να προβεί στην συνδρομή σε ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής & παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης του Δήμου με τους δημότες του μέσω έξυπνων κινητών τηλεφώνων (smartphones).

Η αποτελεσματική διαχείριση ζητημάτων καθημερινότητας των δημοτών και εν γένει ζητημάτων του Δήμου Ιωαννιτών, καθώς και η καλύτερη επικοινωνία και διάδραση των δημοτών με τις δημοτικές υπηρεσίες αποτελεί διαρκές ζητούμενο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διάχυση της σε όλες τις πτυχές της ζωής μας σε συνδυασμό με την ευρεία διάδοση των έξυπνων φορητών συσκευών (smartphones/tablets) και της διαρκούς σύνδεσης στο διαδίκτυο, αποτελούν όχι μόνο τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας αλλά και δυναμικά μέσα εντοπισμού, αναφοράς και επίλυσης δεκάδων ζητημάτων που συμβαίνουν καθημερινά στις πόλεις μας. Στο πλαίσιο αυτό, ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής, διαχείρισης και επικοινωνίας αυτών των ζητημάτων μεταξύ Δήμου – Δημοτών θα αποτελέσει το μέσο για την αποτελεσματική διαχείριση και ταυτόχρονα ευαισθητοποίηση των Δημοτών για τα θέματα του Δημοσίου Χώρου εν γένει.

Το προτεινόμενο διαδικτυακό πληροφοριακό σύστημα θα δώσει την δυνατότητα στους Δημότες να αναφέρουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων (smartphones) αλλά και του διαδικτύου (ιστοσελίδα Δήμου) προβλήματα και ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους και παράλληλα θα παρέχει στις υπηρεσίες του Δήμου ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών για την επίλυση των ζητημάτων αυτών. Ταυτόχρονα, η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του Δημότη για σημαντικά νέα, ανακοινώσεις αλλά και η καταγραφή της άποψης του για σημαντικά Δημοτικά θέματα αποτελούν καίρια σημεία μιας σύγχρονης συμμετοχικής και ανοιχτής διακυβέρνησης.

Η δαπάνη για την προμήθεια προϋπολογίζεται στο ποσό των 13.548,38 € χωρίς Φ.Π.Α (16.800,00€ με Φ.Π.Α. 24%). Θα καλυφθεί από την εγκεκριμένη πίστωση του έτους 2025 με στοιχεία ΚΑ: 02.00.6452.001 “Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού τηλεφώνου ” και CPV υπηρεσίας: 79980000-7 (Υπηρεσίες συνδρομών) και αντίστοιχη των ετών 2026 και 2027

Ιωάννινα 09/10/2025

Συντάχθηκε

Η Υπάλληλος Τμήματος
Τεχνολογιών Πληροφορικής
και Επικοινωνιών

Βασιλική Γκουργκούλη
ΠΕ Πληροφορικής

Ιωάννινα 09/10/2025

Ελέγχθηκε

Η Αν. Προϊσταμένη Τμήματος
Τεχνολογιών Πληροφορικής και
Επικοινωνιών

Κ.α.α

Πέτρος Μελάς
ΤΕ Πληροφορικής

Ιωάννινα 09/10/2025

Θεωρήθηκε

Η Αναπλ. Προϊσταμένη
Διεύθυνσης

Δήμητρα Δρόσου
ΠΕ Διοικητικού



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Δ/νση: Ελ. Βενιζέλου 4 - Τηλ.: 2651361297

Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού τηλεφώνου

Προϋπολογισμός : 16.800,00€

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Η παροχή υπηρεσιών αφορά συνδρομή σε πληροφοριακό σύστημα που θα αποτελείται από τα παρακάτω διακριτά υποσυστήματα στο υπολογιστικό σύννεφο (cloud).

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Α: Native εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps).

Οι εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων (smartphones) θα πρέπει να επιτρέπουν την αμφίδρομη επικοινωνία Δήμου-Δημότη αξιοποιώντας όλες τις ενσωματωμένες λειτουργίες που έχει ένα έξυπνο κινητό τηλέφωνο (push notifications, GPS, κάμερα κ.ά.).

Οι εφαρμογές θα πρέπει να είναι συμβατές με λειτουργικά συστήματα Apple iOS (έκδοση 16.0 και άνω) και Google Android (έκδοση 10.0 και άνω), με στόχο οι πολίτες να μπορούν να τις εγκαθιστούν και να τις χρησιμοποιούν δωρεάν.

Η εγγραφή του χρήστη-δημότη θα πραγματοποιείται, είτε μέσω των δημοφιλών υπηρεσιών Google & Facebook, είτε με την συμπλήρωση και καταχώρηση των απαραίτητων στοιχείων του σε ειδική φόρμα (όνομα, επώνυμο, email, κινητό τηλέφωνο, κ.ά.).

Η ταυτοποίηση του χρήστη θα γίνεται με βάση τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου με λήψη ειδικού κωδικού ενεργοποίησης μέσω SMS και με βάση της διεύθυνσης email που δηλώνει με λήψη ειδικού μηνύματος (email) που θα περιέχει ειδικό σύνδεσμο επαλήθευσης.

Μέσα από τις εφαρμογές οι δημότες θα πρέπει να μπορούν να δηλώνουν σε πραγματικό χρόνο ζητήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους μέσα από το κινητό τους τηλέφωνο (λακκούβες στο οδόστρωμα, βλάβη δημόσιου φωτισμού, σπασμένους κάδους σκουπιδιών κ.ά.).

Η βασική λοιπόν λειτουργικότητα της εφαρμογής θα αφορά την αποστολή των αιτημάτων καθημερινότητας των δημοτών προς τον Δήμο μέσω ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας.

Η φόρμα δημιουργίας νέας αναφοράς θα πρέπει κατ' ελάχιστον να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά/δυνατότητες:

- Δυνατότητα απόκτησης μοναδικού αριθμού αναφοράς.
- Δυνατότητα λήψης χώρο-γεωγραφικού στίγματος στο χάρτη με χρήση του ενσωματωμένου GPS που έχει η έξυπνη κινητή συσκευή (smartphone).
- Δυνατότητα εισαγωγής περιγραφικού κειμένου.
- Δυνατότητα επιλογής τύπου ζητήματος/προβλήματος από πρότυπη, δυναμική λίστα .
- Δυνατότητα επισύναψης φωτογραφίας.
- Δυνατότητα επισήμανσης του αιτήματος ως "επείγον"

Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει ειδικό σημείο στην εφαρμογή που θα συγκεντρώνει και θα παρουσιάζει το πλήρες ιστορικό των αιτημάτων του χρήστη που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω των εφαρμογών.

Η εμφάνιση των αιτημάτων θα γίνεται με χρονολογική σειρά σε ενιαία λίστα με εμφανή την κατάσταση εξυπηρέτησης του αιτήματος, τον μοναδικό αριθμό του αιτήματος, την κατηγορία/τύπο του αιτήματος, την ημερομηνία υποβολής και μια προεπισκόπηση της επισυναπτόμενης φωτογραφίας του αιτήματος.

Ο χρήστης θα μπορεί επιλέγοντας ένα αίτημα να έχει πιο λεπτομερή επισκόπηση του η οποία θα περιλαμβάνει τη διεύθυνση με χώρο-γεωγραφικό στίγμα στο χάρτη, φωτογραφία, περιγραφή του αιτήματος, κατηγορία/τύπος αιτήματος, μοναδικό αριθμό, ημερομηνία υποβολής καθώς και το ιστορικό εξέλιξης του από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να μπορούν μέσω των εφαρμογών να παρουσιάζονται προς τους δημότες:

- Σημαντικά νέα και ανακοινώσεις του Δήμου
- Χρήσιμα τηλέφωνα τα οποία θα μπορεί να καλέσει άμεσα ο πολίτης
- Συχνές ερωτήσεις (μαζί με πρότυπες απαντήσεις) που αναζητούν οι δημότες
- Ειδικό ημερολόγιο παρουσίασης των δρώμενων του Δήμου
- Το προφίλ του χρήστη προς επεξεργασία
- Ζωντανός χάρτης με τα σημαντικά σημεία ενδιαφέροντος της πόλης

Η λειτουργία που αφορά την ζωντανή απεικόνιση δεδομένων στον χάρτη της πόλης θα πρέπει να είναι επεκτάσιμη και να περιλαμβάνει την συνδυαστική προβολή των αιτημάτων και σημείων ενδιαφέροντος (ΚΕΠ, Φαρμακεία, μνημεία, δημόσια κτίρια κτλ) με διαφορετική χρωματική σήμανση.

Τέλος, στο κομμάτι της επικοινωνίας από τον Δήμο προς τους δημότες, οι εφαρμογές θα μπορούν να δίνουν τη δυνατότητα για:

- Λήψη αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων (push notification) γύρω από την εξέλιξη των αιτημάτων που έχουν υποβάλει οι δημότες μέσω των εφαρμογών
- Λήψη προσωποποιημένων ειδοποιήσεων (push notification) για μηνύματα γενικού ή ειδικού ενδιαφέροντος
- Λήψη άλλων σημαντικών ομαδικών ειδοποιήσεων (push notification) (βλ. νέα-ακοινώσεις, εκδηλώσεις)
- Λήψης σύντομων δημοσκοπήσεων που θα ζητείται η άποψη των δημοτών για σημαντικά θέματα του Δήμου

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β: Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Ειδικό υποσύστημα στο διαδίκτυο θα αποτελεί το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του Δήμου και των δημοτικών του υπηρεσιών. Θα είναι web-based και θα δίνει την δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών, το περιεχόμενο των εφαρμογών και την συνολική επικοινωνία με τους δημότες.

Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιείται με οποιεσδήποτε από τις τελευταίες εκδόσεις των κύριων φυλλομετρητών (πχ. Google Chrome, Mozilla Firefox) και από οποιαδήποτε συσκευή (laptop, PC, tablet) είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο. Οι πιστοποιημένοι διαχειριστές θα έχουν διαφορετικά προνόμια πρόσβασης ανάλογα με τις ανάγκες και την ιεραρχία του Δήμου. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να δίνει τη δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες.

Το διαχειριστικό σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Προβολή των αιτημάτων σε λίστα
- Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης αιτημάτων καθημερινότητας με βάση την τοποθεσία, τον χρόνο, τον δημιουργό, τον τύπο αιτήματος κ.ά.
- Επεξεργασία των αιτημάτων και δυνατότητα αυτόματης ή/και χειροκίνητης ανάθεσης στο αρμόδιο τμήμα/υπάλληλο του Δήμου ή σε πολλαπλά τμήματα/υπαλλήλους
- Σηματοδότηση με ειδική χρωματική σήμανση για το στάδιο επίλυσης της αναφοράς

- Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων αναφορικά με τα συχνότερα προβλήματα, τα τμήματα με τον μεγαλύτερο φόρτο, τον μέσο χρόνο απόκρισης/επίλυσης κ.ά.
- Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες
- Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών
- Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης
- Δυνατότητα για δημιουργία νέων κατηγοριών αιτημάτων καθημερινότητας
- Δυνατότητα αποστολής ομαδικών ή προσωποποιημένων μηνυμάτων προς τις εφαρμογές (apps) των πολιτών μέσω τους διαχειριστικού συστήματος
- Απεικόνιση των αιτημάτων σε πραγματικό χρόνο σε χάρτη (απεικόνιση του Δήμου) με διαφορετική χρωματική σήμανση και πολλαπλά φίλτρα αναζήτησης
- Αποτύπωση σημείων ενδιαφέροντος στον χάρτη του Δήμου. Τα σημεία ενδιαφέροντος θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμα και να υποστηρίζονται διαφορετικοί τύποι όπως ΚΕΠ, Δημοτικά κτίρια, Μνημεία, Φαρμακεία κτλ. Κάθε σημείο θα πρέπει να έχει τίτλο, περιγραφή, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνο επικοινωνίας και ισότοπο. Τα σημεία αυτά θα μπορούν να προβληθούν στις εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα & το webapp
- Δημιουργία Συχνών Ερωτήσεις και Απαντήσεων (FAQ) για διαδικαστικά θέματα όπως έκδοση πιστοποιητικών, αδειών κ.α. και ταυτόχρονη εμφάνιση τους στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα και το webapp
- Δημιουργία λίστας με τα χρήσιμα τηλέφωνα του Δήμου και ταυτόχρονη εμφάνιση τους στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα και το webapp
- Δυνατότητα εκτύπωσης των αιτημάτων καθημερινότητας, είτε ανά αίτημα, είτε ανά επιλεγμένη λίστα αιτημάτων
- Δυνατότητα εξαγωγής των αιτημάτων καθημερινότητας, είτε ανά αίτημα, είτε ανά επιλεγμένη λίστα αιτημάτων τους σε μορφές αρχείων PDF, XLS, CSV
- Δυνατότητα ενσωμάτωσης υπηρεσιακών σχολίων σε κάθε αίτημα καθημερινότητας
- Δυνατότητα προβολής ιστορικού κάθε αιτήματος καθημερινότητας (log)

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β1: Καταχώρηση αιτημάτων που καταφτάνουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή μέσω άλλων τρόπων όπως email, fax κλπ, στο Δήμο.

Ειδικό υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την απλή εισαγωγή νέων αναφορών στο διαχειριστικό σύστημα του Δήμου. Τέτοιες αναφορές δύναται να καταφτάνουν στις υπηρεσίες του Δήμου μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, email, fax ή ακόμα και κατ' ιδίαν επισκέψεων πολιτών στις υπηρεσίες. Θα πρέπει η καταχώρηση νέου αιτήματος να περιέχει ελέγχους για την ορθή εισαγωγή των δεδομένων και την ειδοποίηση του χρήστη σε αντίθετη περίπτωση (πχ.διεύθυνση στα γεωγραφικά όρια του Δήμου, υποχρεωτική επιλογή δημότη αναφοράς, υποχρεωτική επιλογή κατηγορίας αιτήματος, κ.ά).

Ταυτοποιημένοι διαχειριστές του Δήμου θα έχουν τη δυνατότητα να καταχωρούν στο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα τα αιτήματα καθημερινότητας με στοιχεία όπως:

- Διεύθυνση αιτήματος
- Όνομα
- Επώνυμο
- τηλέφωνο αιτούντος
- Email αιτούντος
- Είδος αιτήματος
- Περιγραφή αιτήματος
- Επισύναψη ηλεκτρονικού αρχείου εικόνας (φωτογραφία), ή αρχείου κειμένου (pdf)

Με τον τρόπο αυτό θα υπάρχει για το Δήμο ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων πολιτών ανεξάρτητα από τον τρόπο εισαγωγής των αναφορών (κινητά τηλέφωνα, τηλεφωνικό κέντρο, email, fax κλπ)

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β2: Εφαρμογή διαχείρισης δημοτών.

Ειδικό υποσύστημα του διαχειριστικού συστήματος θα επιτρέπει την εισαγωγή και επεξεργασία χρηστών-δημοτών, καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας τους.

Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα αναζήτησης με πολλαπλά φίλτρα και η παρακολούθηση της ιστορικότητας των αιτημάτων και της αντίστοιχης επικοινωνίας ξεχωριστά για κάθε δημότη.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β3: Εφαρμογή Επικοινωνίας με τους Δημότες – χρήστες.

Ειδικό υποσύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ειδικό κειμενογράφο και να παρέχει σε πιστοποιημένους χρήστες του Δήμου είτε τη μαζική (ομάδες χρηστών), είτε την προσωποποιημένη (έναν χρήστη) δυνατότητα επικοινωνίας με τους δημότες με τα ακόλουθα μέσα:

- Push notification (Μήνυμα εφαρμογής) → Έξυπνες εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα
- SMS → Κινητό τηλέφωνο χρήστη
- Email → Διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας χρήστη

Οι ενημερώσεις αυτές προς τον χρήστη μπορούν να αφορούν:

- Ερωτήσεις ή πληροφόρηση σχετικά με την πορεία επίλυσης των αιτημάτων του

Θα μπορούν να αποστέλλονται προσωποποιημένα μηνύματα προς τους δημότες σχετικά με την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων τους. Τα μηνύματα αυτά θα μπορούν να είναι διευκρινιστικά, ευχαριστήρια, ή ακόμα και επεξηγηματικά, κ.ά.

- Μαζική ενημέρωση για ζητήματα ποικίλης ύλης (νέα-ανακοινώσεις, εκδηλώσεις)

Με γνώμονα την ποιοτική αναβάθμιση της επικοινωνίας του Δήμου με τους δημότες για θέματα που αφορούν από δημοτικές εκδηλώσεις, μέχρι πληροφορίες σχετικά με την πολιτική προστασία, διακοπές υδροδότησης κ.ά., για τα οποία οφείλει ο Δήμος να παρέχει άμεση ενημέρωση.

Τέλος, ο διαχειριστής θα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τον τρόπο αποστολής του μηνύματος. Επίσης, θα πρέπει να αποτυπώνεται σε πραγματικό χρόνο ο αριθμός μηνυμάτων που έχουν αποσταλεί.

Η παραπάνω διαδικασία θα παρέχεται στα πλαίσια μιας ενεργής σύμβασης και θα αναφέρονται ρητά επιπρόσθετα κόστη ανάλογα με τις ανάγκες μας.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β4: Διαβουλεύσεων – Δημοσκοπήσεων μέσω κινητών συσκευών.

Στα πλαίσια της απευθείας διάδρασης Δήμου-δημότη θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές της πλατφόρμας για δημιουργία και άμεση αποστολή σύντομων δημοσκοπήσεων.

Η διενέργεια τους θα πραγματοποιείται μέσω των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα και ο Δημότης-χρήστης θα να μπορεί εύκολα και γρήγορα να αποστείλει την απάντηση του μέσω ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής.

Παράλληλα θα υπάρχει καταγραφή και προβολή των αποτελεσμάτων των δημοσκοπήσεων σε ζωντανό χρόνο από το ίδιο το διαχειριστικό σύστημα.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Β5: Ημερολόγιο εκδηλώσεων – δράσεων Δήμου.

Στη προσπάθεια του Δήμου να προσφέρει στο δημότη μια όσο το δυνατόν πιο εύχρηστη και ενημερωτική εφαρμογή στο κινητό του τηλέφωνο, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μέσω υποσυστήματος του κεντρικού διαχειριστικού συστήματος, εισαγωγής εκδηλώσεων (δρώμενων) σε ειδικό πίνακα με τουλάχιστον τα κάτωθι στοιχεία:

- Τίτλος

- Περιγραφή (κείμενο, links, κά)
- Ημερομηνία έναρξης
- Ημερομηνία λήξης
- Επισύναψη φωτογραφίας

Οι εκδηλώσεις (δρώμενα) αυτά μετά την επιτυχή δημιουργία τους, θα πρέπει να παρουσιάζονται απευθείας και στις εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα σε αντίστοιχο πεδίο.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ Γ: Εφαρμογή καταχώρησης αιτημάτων από την ιστοσελίδα του Δήμου

Μέσα από την υφιστάμενη ιστοσελίδα του Δήμου θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους δημότες του συνόλου των προαναφερόμενων χαρακτηριστικών που αναφέρθηκαν στο “Υποσύστημα Α” (καταχώρηση αιτήματος, πρόσβαση στον ειδικό χάρτη του Δήμου, ημερολόγιο, συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις, κ.ά).

Στην αυτόματη ενημέρωση για την εξέλιξη των αιτημάτων του, θα πρέπει πλέον να ενημερώνεται με emails, εφόσον τα push notifications δεν θα μπορούν να είναι ενεργά.

Η απαραίτητη εγγραφή του δημότη-χρήστη θα πραγματοποιείται με τους ίδιους τρόπους που προαναφέρθηκαν.

Η σύνδεσή του όμως σε όλες τις εφαρμογές (app για smartphones & webapp), θα πρέπει να πραγματοποιείται με την χρήση των ίδιων κωδικών πρόσβασης που απέκτησε μέσω της εφαρμογής που εγκατέστησε στο κινητό του τηλέφωνο ή το αντίστροφο. Κοινώς ο λογαριασμός (profile) που θα δημιουργεί ο χρήστης θα πρέπει να είναι κοινός σε όλες τις εφαρμογές.

Για την επιτυχή διασύνδεση της ιστοσελίδας του Δήμου με την εφαρμογή (web app) του προμηθευτή θα υπάρχει η συνεργασία του διαχειριστή της ιστοσελίδας με τον προμηθευτή μέσω του Δήμου.

Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος

Οι γενικές αρχές που οφείλουν να διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

- Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP κλπ).
- Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων.
- Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
- Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου.
- Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
- Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS).
- Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
- Πλήρως ελληνικοποιημένο user interface και υποστήριξη και αγγλικής γλώσσας.
- Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου.
- Δυνατότητα για αναλυτική παρουσίαση του συνόλου του πληροφοριακού συστήματος στην οποία θα πρέπει να γίνει ανά λειτουργική ενότητα, με χρήση πρακτικών παραδειγμάτων. Ο ανάδοχος θα πρέπει να δείξει πως εκτελεί η κάθε εφαρμογή τις εργασίες που θα του ζητηθεί προκειμένου να αξιολογηθεί με τον καλύτερο τρόπο ο βαθμός ανταπόκρισης των δυνατοτήτων του στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Η επίδειξη θα πρέπει να γίνει ανά ημέρα για κάθε ενδιαφερόμενο ανάδοχο και στο χρονικό διάστημα που

θα του υποδείξει η επιτροπή εντός πέντε ημερολογιακών ημερών από την καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφορών με πρακτικά παραδείγματα σε Η/Υ του Δήμου με πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και η native εφαρμογή έξυπνων κινητών τηλεφώνων (mobile apps) να είναι διαθέσιμη στις πλατφόρμες τύπου ψηφιακής διανομής App Store & Google Play Store.

Προσδοκώμενα οφέλη για το Δήμο

Με την προμήθεια και λειτουργική έναρξη του συστήματος ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

- Να έχει άμεση και πραγματική εικόνα όλων των προβλημάτων/αιτημάτων της πόλης ζωντανά.
- Κάνει καλύτερο προγραμματισμό και προϋπολογισμό εργασιών.
- Να έχει καλύτερη και πιο άμεση επικοινωνία με τους Δημότες
- Να έχει δυνατότητα καταγραφής της άποψης των Δημοτών για σημαντικά θέματα.
- Ελέγχει καλύτερα την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του.
- Προβάλλει την διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.
- Αποκτά νέο, σύγχρονο απευθείας κανάλι επικοινωνίας με τους πολίτες σε 24ωρη βάση.
- Προσεγγίζει και ευαισθητοποιεί τη νέα γενιά.
- Επιτυγχάνει καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Προωθεί μια νέα κουλτούρα συμμετοχής και συνευθύνης.
- Μειώνει τη γραφειοκρατία, κερδίζει χρόνο ο πολίτης.
- Ενσωματώνει νέες υπηρεσίες e-government /ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Χρονοδιάγραμμα Λειτουργικής Έναρξης

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να είναι λειτουργικό σε ένα (1) μήνα από την έναρξη της υπηρεσίας συνδρομής από το Δήμο.

Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό που θα υποδείξει ο Δήμος Ιωαννιτών σχετικά με την χρήση και σωστή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί είτε απομακρυσμένα, είτε με φυσική παρουσία σε χώρο επιλογής του Δήμου.

Επιπρόσθετα, θα πρέπει ο ανάδοχος να παρέχει αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης, καθώς και video με οδηγίες χρήσης πάνω στις λειτουργίες του διαχειριστικού συστήματος που θα κληθούν να χρησιμοποιήσουν οι διαχειριστές από πλευράς Δήμου.

Τεχνική Υποστήριξη στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει δωρεάν τεχνική υποστήριξη για **12 μήνες** χωρίς επιπλέον κόστος.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η άμεση βοήθεια στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών.

Δράσεις Δημοσιότητας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις δράσεις δημοσιότητας που θα προβεί προκειμένου να γνωστοποιηθεί η νέα υπηρεσία στους Δημότες.

Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται από την ανάρτηση της στο ΚΗΜΔΗΣ και για **12 μήνες**.

Πληρωμή αναδόχου

Ο προϋπολογισμός του έργου προβλέπεται να ανέλθει στο ποσό των δεκαέξι χιλιάδων οκτακοσίων ευρώ (16.800,00 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. και θα βαρύνει τον κωδικό αριθμό **02.00.6452.001** του προϋπολογισμού του Δήμου Ιωαννιτών των οικονομικών ετών **2025 – 2026**.

Ιωάννινα 09/10/2025
Συντάχθηκε
Η Υπάλληλος Τμήματος
Τεχνολογιών Πληροφορικής
και Επικοινωνιών

Ιωάννινα 09/10/2025
Ελέγχθηκε
Η Αν. Προϊσταμένη Τμήματος
Τεχνολογιών Πληροφορικής και
Επικοινωνιών

Ιωάννινα 09/10/2025
Θεωρήθηκε
Η Αναπλ. Προϊσταμένη
Διεύθυνσης

Βασιλική Γκουργκούλη
ΠΕ Πληροφορικής

Κ.α.α
Πέτρος Μελάς
ΤΕ Πληροφορικής

Δήμητρα Δρόσου
ΠΕ Διοικητικού



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Δ/νση: Ελ. Βενιζέλου 4 - Τηλ.: 2651361297

Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό
διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής
και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και
διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού
τηλεφώνου

Προϋπολογισμός : 16.800,00€

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	Είδος	M.M	Ποσ.
1	Παροχή Υπηρεσίας Συνδρομής και Χρήσης Συστήματος Nononille CiRM	Τεμ	1
2	Συντήρηση και Αναβάθμιση Συστήματος Λογισμικού	Τεμ	1
3	Φιλοξενία συστήματος Nononille CiRM σε cloud servers της Microsoft Azure & Amazon Web Services	Τεμ	1
4	Ενσωμάτωση & Παροχή Άδειας Πρόσβασης Υποσυστήματος (web app) στην Ιστοσελίδα του Δήμου	Τεμ	1
5	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	6
6	Επιτόπια παρουσία	Τεμ	1
7	Διενέργεια εξωτερικής προωθητικής ενέργειας με ειδικό συνεργείο (outdoor promotion) για ενημέρωση Δημοτών	Ημέρα	1
8	Διαχείριση περιεχομένου για τον Δήμο	Μήνες	12
9	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	Τεμ	2
10	Απεριόριστη Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Τεμ	1
11	Απεριόριστες Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Τεμ	1
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ		13,548.38 €	
ΦΠΑ 24% που αναλογεί		3,251.62 €	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		16,800.00 €	

Ιωάννινα 09/10/2025
Συντάχθηκε
Η Υπάλληλος Τμήματος Τεχνολογιών
Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Βασιλική Γκουργκούλη
ΠΕ Πληροφορικής

Ιωάννινα 09/10/2025
Ελέγχθηκε
Η Αν. Προϊσταμένη Τμήματος
Τεχνολογιών Πληροφορικής και
Επικοινωνιών

Κ.α.α
Πέτρος Μελάς
ΤΕ Πληροφορικής

Ιωάννινα 09/10/2025
Θεωρήθηκε
Η Αναπλ. Προϊσταμένη Διεύθυνσης

Δήμητρα Δρόσου
ΠΕ Διοικητικού



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Δ/ση: Ελ. Βενιζέλου 4 - Τηλ.: 2651361297

Υπηρεσία συνδρομής στο ηλεκτρονικό
διαδικτυακό σύστημα επικοινωνίας, καταγραφής
και παρακολούθησης αιτημάτων πολιτών και
διάδρασης Δήμου - Δημότη μέσω κινητού
τηλεφώνου

Προϋπολογισμός : 16.800,00€

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	Είδος	Μ.Μ	Ποσ.
1	Παροχή Υπηρεσίας Συνδρομής και Χρήσης Συστήματος Nonoville CiRM	Τεμ	1
2	Συντήρηση και Αναβάθμιση Συστήματος Λογισμικού	Τεμ	1
3	Φιλοξενία συστήματος Nonoville CiRM σε cloud servers της Microsoft Azure & Amazon Web Services	Τεμ	1
4	Ενσωμάτωση & Παροχή Άδειας Πρόσβασης Υποσυστήματος (web app) στην Ιστοσελίδα του Δήμου	Τεμ	1
5	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ώρες	6
6	Επιτόπια παρουσία	Τεμ	1
7	Διενέργεια εξωτερικής προωθητικής ενέργειας με ειδικό συνεργείο (outdoor promotion) για ενημέρωση Δημοτών	Ημέρα	1
8	Διαχείριση περιεχομένου για τον Δήμο	Μήνες	12
9	Απολογισμός χρήσης και συμβουλευτική ανάλυση	Τεμ	2
10	Απεριόριστη Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Τεμ	1
11	Απεριόριστες Άδειες πρόσβασης στο σύστημα	Τεμ	1
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ			
ΦΠΑ 24% που αναλογεί			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			

Ο Προσφέρων

Υπογραφή εκπροσώπου &
σφραγίδα εταιρίας