

ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ

Λογισμικού Ηλεκτρονικής

Διακίνησης Εγγράφων

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

CPV: 48732000-8

Κ.Α.Ε.: 16.17.005.530

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 2610.366.100

Fax: 2610.325.780

Email: info@deyap.gr

1. Τεχνικές Προδιαγραφές
2. Προϋπολογισμός
3. Έντυπο προσφοράς τεχνικών προδιαγραφών
4. Προϋπολογισμός Προσφοράς

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**1. Υπηρεσίες Πρωτοκόλλου**

- Το Λογισμικό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου να περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά για την καταγραφή των στοιχείων του πρωτοκόλλου της ΔΕΥΑΠ.
- Οι βασικές λειτουργίες του συστήματος Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου να είναι η διαχείριση εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων, η διαχείριση χρεώσεων και η παρακολούθηση εγγράφων.
- Το σύστημα να είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές και κινητές συσκευές.
- Η είσοδος στο σύστημα να είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από το back end της εφαρμογής.
- Το Λογισμικό να προσφέρει αυτόματη απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου στα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα αιτήματα, όπως και τη δυνατότητα εισαγωγής του από εξουσιοδοτημένο χρήστη.
- Οι πιστοποιημένοι χρήστες να καταχωρούν τις αιτήσεις μέσω ηλεκτρονικών φορμών.
- Να υποστηρίζεται η δυνατότητα εισαγωγής εγγράφων από σαρωτή, ηλεκτρονικών εγγράφων από πλήθος εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας, όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή φαξ.
- Οι χρήστες του πρωτοκόλλου να μπορούν επίσης να σαρώνουν τις χειρόγραφες αιτήσεις και τα έγγραφα, που τους χρεώνονται, ώστε να είναι διαθέσιμα ηλεκτρονικά σε όλους όσους κοινοποιείται το αίτημα.
- Να τηρείται αρχείο εισερχόμενων / εξερχόμενων εγγράφων και θα δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης των εγγράφων με δυνατότητες προσθήκης, μεταβολής και διαγραφής.
- Επίσης να προσφέρει δυνατότητα συσχέτισης εισερχόμενων και εξερχόμενων αιτημάτων και μετάβασης σε συσχετιζόμενα έγγραφα.
- Να προβλέπονται επίσης μαζικές εκτυπώσεις του βιβλίου του πρωτοκόλλου με διάφορα φίλτρα αναζήτησης (ανά τύπο εγγράφου, ημερομηνία – έτος - αριθμό πρωτοκόλλησης, περίληψη κ.λπ.), αλλά και σύνθετα για καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

Συγκεκριμένα, το πρωτόκολλο να περιλαμβάνει τις παρακάτω ειδικές λειτουργίες:**Α. Πρωτόκολλο**

- τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης κάθε είδους εισερχόμενων εγγράφων και τη διανομή τους στις επιμέρους υπηρεσίες του
- τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης των κάθε είδους εξερχόμενων εγγράφων και τη διεκπεραίωση / αποστολή των εγγράφων αυτών στους αποδέκτες
- αυτοματοποίηση των διαδικασιών του πρωτοκόλλου με τη μορφή του «Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου» που προβλέπει:
 - a. τη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων
 - b. την εισαγωγή από σαρωτή με τους οποίους αποθηκεύονται οι τύποι των εγγράφων (εισερχόμενα, εξερχόμενα και οίκοθεν) και διανέμονται ηλεκτρονικά στους αποδέκτες
 - c. το ηλεκτρονικό αίτημα το οποίο θα προέρχεται από την «Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων»
- σύνδεση όλων των υπηρεσιών με το πρωτόκολλο και δυνατότητα αυτόματης πρωτοκόλλησης με μοναδική αρίθμηση
- απλοποιημένη δυνατότητα απάντησης του εισερχόμενου σε εξερχόμενο τύπο εγγράφου
- δημιουργία απεριορίστων προτύπων (templates) εγγράφων
- δημιουργία απεριορίστων τύπων αιτημάτων με χρήση συγκεκριμένων προτύπων εγγράφων
- δυνατότητα παραγωγής προτύπων από το διαχειριστικό περιβάλλον της εφαρμογής
- δυνατότητα χρήσης λεξικών υπηρεσιών και άλλων φορέων
- συνεργασία με οποιοδήποτε σαρωτή για την αρχειοθέτηση των εγγράφων
- υποστήριξη πολλαπλών σαρωτών σε οποιαδήποτε θέση εργασίας
- έκδοση βεβαίωσης παραλαβής η οποία εκτυπώνεται ή αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- αυτόματη παραγωγή και πρωτοκόλληση εξερχόμενων εγγράφων

ΔΗΜΟΤΙΚΗ**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ****ΥΔΡΕΥΣΗΣ****ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ****ΠΑΤΡΑΣ**

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

- εκτύπωση βιβλίου πρωτοκόλλου
- εξαγωγή (export) βιβλίου πρωτοκόλλου σε αρχείο spreadsheet
- χαρακτηρισμός εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα
- διασύνδεση του εισερχόμενου με εξερχόμενο έγγραφο (εφόσον υπάρχει)
- εισαγωγή παρατηρήσεων – σχολίων σχετικών με τα έγγραφα
- δυνατότητες αναζήτησης εγγράφων, με κριτήρια πολλαπλά κρίσιμα πεδία χαρακτηρισμού του εγγράφου (τίτλος, αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνίες, κοκ) κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης
- υποστήριξη η δυνατότητας πολύ-γλωσσικής γραφής
- δυνατότητα εισαγωγής ΑΦΜ πολίτη για την δημιουργία ενιαίας καρτέλας πολίτη

Β. Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων

- Να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων για την διαχείριση όλων των εγγράφων της ΔΕΥΑΠ.
- Το Λογισμικό να έχει αναπτυχθεί κατάλληλα ώστε να λειτουργεί σε περιβάλλον web.
- Το Λογισμικό να υποστηρίζει frond-end και back-end υπηρεσίες που θα υποστηρίζουν τόσο την παραγωγική λειτουργία της, από πλευράς χρηστών όσο και την παραμετροποίηση της, από τους διαχειριστές.
- Το σύστημα να είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και θα υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές (browsers) και κινητές συσκευές ανεξαρτήτου λειτουργικού συστήματος.
- Η είσοδος στο σύστημα να είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από σχετικό υποσύστημα χρηστών.

Αναλυτικότερα:

- Να είναι πλήρως παραμετρικό για τον καθορισμό των :
 - i. Τμημάτων
 - ii. Θέσεων εργασίας
 - iii. Υπαλλήλων
 - iv. Αποστολέων
 - v. Παραληπτών
 - vi. Πινάκων αποδεκτών

vii. Φακέλων αρχείου

viii. Θεμάτων.

ix. Δικαιωμάτων χειριστών

- Να συνεργάζεται με το υποσύστημα πρωτοκόλλου για τη διαχείριση των εγγράφων
- Να παρακολουθεί τις εσωτερικές υποθέσεις της υπηρεσίας (case management)
- Να διαχειρίζεται τις χρεώσεις όλων των εγγράφων και επιτρέπει την χρέωση με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου
- Να παρακολουθεί και καταγράφει την κυκλοφορία όλων των εγγράφων εντός της ΔΕΥΑΠ με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου
- Να επιτρέπει την διαδοχική χρέωση εγγράφων σε διευθύνσεις και υπαλλήλους για την υποστήριξη της συνεργασίας αυτών.
- Κατά τη διαδικασία της χρέωσης ή της διεκπεραίωσης, να μπορούν να επισυνάπτονται στο έγγραφο σχόλια ή σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία
- Να γίνεται αναζήτηση εγγράφων με χρήση φίλτρων, ορίζοντας πολλαπλά κριτήρια επιλογής
- Δυνατότητα εντοπισμού του ιστορικού ενός εγγράφου, όπου εντοπίζονται αναδρομικά σχετικά έγγραφα που προηγήθηκαν ή ακολούθησαν ένα έγγραφο.
- Οργάνωση εργασιών σε υποθέσεις (cases)
- Δημιουργία και διαχείριση υποθέσεων (cases)
- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση
- Δυνατότητα διαβάθμισης των εγγράφων
- Εισαγωγή συνημμένων ηλεκτρονικών αρχείων και συσχετίσή τους με εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα
- Δυνατότητα Πολλαπλής Χρέωσης , και επιλογής του τρόπου ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας
- Δυνατότητα Διαχείρισης κύκλων. Το εργαλείο αυτό να δίνει την δυνατότητα να δημιουργηθούν ανά πάσα στιγμή εικονικές ομάδες εργαζομένων για την διαχείριση ειδικών υποθέσεων όπου μπορούν εμπλακούν εργαζόμενοι από όλες τις υπηρεσίες
- Δυνατότητα διαχωρισμού των εννοιών: ολοκλήρωση διαδικασίας, εμπλοκή σε

διαδικασία & κοινοποίησης διαδικασίας. Με την δυνατότητα αυτή να είναι ξεκάθαρος ο λόγος που κάθε εργαζόμενος συνυπάρχει σε μια διαδικασία αλλά και η ενεργεία που θα πρέπει να εκτελέσει για την εργασία αυτή

- Εύκολο περιβάλλον εργασίας και με δυνατότητα να ολοκληρώνεται μια διαδικασία με πολύ εύκολο τρόπο και σε σύντομα βήματα
- Δυνατότητα δημιουργίας εικονικών ομάδων εργασίας ανά περίπτωση για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση ενός project
- Ανεξαρτητοποίηση του ατόμου από την θέση εργασίας που κατέχει. Αυτό σημαίνει όταν αλλάζει ένα προϊστάμενος να είναι εύκολη η αντικατάσταση του στο σύστημα
- Πολλαπλή χρέωση εργασιών και εγγράφων, και παρακολούθηση αυτής από μια και μόνο καρτέλα εργασίας
- Διαχωρισμός της έννοιας χρέωση εργασίας σε ένα εργαζόμενο, η μόνο εμπλοκή εργαζομένου σε μια διαδικασία, η μόνο οינוποίηση σε αυτόν
- Διαχείριση ολοκλήρωσης μια διαδικασίας. Ποιος ολοκληρώνει την εργασία, ένας εργαζόμενος ή πολλοί αργαζόμενοι, για να θεωρείται η εργασία ολοκληρωμένη
- Δυνατότητα να έχουμε στην διάθεση μας όλα τα έγγραφα που έχουν συσχετίσει από το πρωτόκολλο για μια εργασία
- Δυνατότητα εκκίνησης μια διαδικασίας αρχικά χωρίς πρωτόκολλο και αργότερα να πρωτοκολληθεί αυτόματα από το σύστημα
- Όλες οι διεργασίες και οι εμπλεκόμενοι από μια σύνθετη εργασία όσο χρόνο και αν κρατήσει ο κύκλος ζωής να παρουσιάζετε σε μια και μόνο καρτέλα
- Την δυνατότητα από ένα και μόνο βήμα από μιας μεγάλης διαδικασίας να έχουμε σπονδυλωτή παρουσίαση των διαδικασιών αλλά και των αρχείων που εμπλέκων στην διαδικασία από την γένεση της.
- Το Λογισμικό που προσφέρεται να είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).
- Το σύστημα να έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.
- Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών να υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικό που θα εκδώσει η

αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται η ΔΕΥΑΠ.

- Πλήρως διασυνδεδεμένο με το Portal της ΔΕΥΑΠ και την εφαρμογή Συλλογικών αποφάσεων

Γ. CRM (Customer Relationship Management) για Πολίτη με πιστοποίηση υψηλού βαθμού για αποστολή προσωπικών Πληροφοριών – GDPR

ΔΗΜΟΤΙΚΗ**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ****ΥΔΡΕΥΣΗΣ****ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ****ΠΑΤΡΑΣ**

- Το Λογισμικό αυτή να αποθηκεύει και διαχειρίζεται όλα τα προσωπικά στοιχεία του **Πολίτη** είναι μεγίστης σημασίας για την ΔΕΥΑΠ, δεδομένου και της πρόσφατης οδηγίας για το GDPR.
- Η διαχείριση των προσωπικών στοιχείων του **Πολίτη** να είναι μεγίστης σημασίας για την ΔΕΥΑΠ.
- Ο τρόπος πιστοποίησης και η ποιότητα των πληροφοριών που πρέπει να αποθηκεύονται στο user store να έχει απόλυτη σχέση με τις προσωποποιημένες υπηρεσίες που μπορούν να προσφερθούν στον **Πολίτη**.
- Επίσης εδώ να έχει ληφθεί υπ όψιν το πρωτόκολλο **GDPR** για τον τρόπο που φυλάσσονται τα Προσωπικά δεδομένα των Πολιτών.
- Το Λογισμικό να είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).
- Το σύστημα να έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.
- Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών να υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικό που θα εκδώσει η αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται η ΔΕΥΑΠ.
- Το όλο σύστημα να έχει την δυνατότητα λόγω της τεχνολογίας που έχει αναπτυχτεί να διασυνδεθεί με οποιαδήποτε εφαρμογή στην οποία απαιτείται να συνεργαστεί.

**Υπηρεσίες Προετοιμασίας Συστήματος & Υπηρεσίες Εγκατάστασης
Παραμετροποίηση & Εκπαίδευση**

Οι Τεχνικοί Σύμβουλοι της εταιρείας μας, θα παραμετροποιήσουν την αρχική δομή του συστήματος, σύμφωνα με το οργανόγραμμα που θα παραδοθεί αρχικά για τις εξειδικευμένες ανάγκες της ΔΕΥΑΠ.

Εγκατάσταση / Παραμετροποίηση

Το λογισμικό να είναι εξ' ολοκλήρου ανεπτυγμένο σε περιβάλλον λειτουργίας browser, το οποίο σημαίνει ότι μπορεί να εγκατασταθεί σε οπουδήποτε απομακρυσμένο cloud σύστημα ή σε ένα server στο χώρο της ΔΕΥΑΠ.

Οι προδιαγραφές του server, αλλά και των σταθμών εργασίας να είναι πολύ μικρές και να καλύπτονται από οποιοδήποτε μηχάνημα έχει προμηθευτεί η ΔΕΥΑΠ, την τελευταία 5-ετία.

Οι Τεχνικοί Σύμβουλοι της προμηθεύτριας εταιρείας, να αναλαμβάνουν να πραγματοποιήσουν όλες τις εργασίες που απαιτούνται ώστε το σύστημα να παραδοθεί πλήρως εγκατεστημένο και έτοιμο για λειτουργία στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΥΑΠ.

Στις εργασίες αυτές συμπεριλαμβάνονται:

- ✓ Απομακρυσμένη απασχόληση των Τεχνικών Συμβούλων ώστε να εγκαταστήσουν το σύστημα στον Server
- ✓ Μετακίνηση & απασχόληση των Τεχνικών Συμβούλων για την εξειδικευμένη παραμετροποίηση η οποία θα πραγματοποιηθεί επιτόπου, με τις υποδείξεις και την συνεργασία των στελεχών της ΔΕΥΑΠ

Εκπαίδευση για τη χρήση του Συστήματος

Με την ολοκλήρωση εγκατάστασης & λειτουργίας του συστήματος, η προμηθεύτρια εταιρεία να παρέχει Υπηρεσίες Εκπαίδευσης οι οποίες έχουν ως στόχο την εκμάθηση – χρήση του Λογισμικού / Συστήματος.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

Υπηρεσίες Συντήρησης - Υποστήριξης

Στα πλαίσια της ετήσιας Σύμβασης Συντήρησης – Υποστήριξης, η προμηθεύτρια κατ' ελάχιστο, είναι υποχρεωμένη:

- Να αποκαθιστά δωρεάν, κάθε αποδεδειγμένη βλάβη του λογισμικού
- Να παρέχει δωρεάν τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών, με υποχρέωση της εταιρείας να εκδίδει νέες εκδόσεις κάθε φορά που θα υπάρξει αλλαγή θεσμικού πλαισίου
- Να παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη στους χρήστες (HELP DESK)
- Να παρέχει απομακρυσμένη παρεμβατική υποστήριξη
- Να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
ISO 9001 (σε ισχύ)	ΝΑΙ
<p>Οργανωμένο HELP DESK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λειτουργία του Help Desk <ul style="list-style-type: none"> ○ Οκτώ ώρες την ημέρα ○ Πέντε (5 εργάσιμες) ημέρες την εβδομάδα ○ Όλες τις εργάσιμες ημέρες το χρόνο 	ΝΑΙ
<p>Οργανωμένη ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η προμηθεύτρια θα πρέπει να υποβάλει εταιρική παρουσίαση όπου θα περιγράφεται ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της. • Στο φάκελο των δικαιολογητικών θα πρέπει να προσκομίσει θεωρημένο αντίγραφο βεβαίωσης της επιθεώρησης εργασίας από όπου θα προκύπτει η ύπαρξη τουλάχιστον τριών (3) προγραμματιστών που θα καλύπτουν την υποστήριξη του προσφερόμενου λογισμικού. 	ΝΑΙ
Η Συντηρήτρια θα πρέπει να προσκομίσει βεβαίωση – υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν.1599/1986 ότι διαθέτει εκπαιδευμένο	ΝΑΙ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

προσωπικό για την υποστήριξη του προσφερόμενου λογισμικού.	
Το προσφερόμενο λογισμικό να έχει εγκατασταθεί και να λειτουργεί τουλάχιστον σε 5 αντίστοιχους φορείς του Δημοσίου ή του Ιδιωτικού Τομέα για διάστημα τουλάχιστον 5 ετών (υποχρεωτική η κατάθεση καλής εκτέλεσης από τον κάθε φορέα)	ΝΑΙ
➤ Προσκόμιση Υπεύθυνης δήλωσης του συμμετέχοντα φορέα ότι δεν εμπίπτει στις περιπτώσεις του άρθρου 73 παρ.1 και 2 του Ν.4412/2016 και ότι σε περίπτωση που αναδειχθεί ανάδοχος και πριν την υπογραφή της σύμβασης θα προσκομίσει: α) απόσπασμα ποινικού μητρώου, β) πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας και γ) πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας	ΝΑΙ

ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Η προσφορά αφορά το **σύνολο** των ζητούμενων ειδών (ένα ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ).
- Μαζί με την τεχνική προσφορά να κατατεθεί φύλλο συμμόρφωσης προς όλες τις παραγράφους των τεχνικών προδιαγραφών με ίδια σειρά και αρίθμηση και με αντίστοιχες παραπομπές στα prospectus των **οποίων η κατάθεση είναι υποχρεωτική.** Αν το είδος εκτρέπεται τότε πρέπει να περιγράφονται αναλυτικά η εκτροπή ή η ασυμφωνία για να σχηματίζεται με σαφήνεια η γνώμη για την περαιτέρω εκτίμηση. Η μη κατάθεση του φύλλου συμμόρφωσης συνεπάγεται τον αποκλεισμό του διαγωνιζόμενου. Όλες οι τεχνικές προδιαγραφές είναι απαιτητές και επί ποινή αποκλεισμού.

Έλαβε γνώση και
αποδέχεται την μελέτη

**Η Διευθύντρια
Διοικητικής Διεύθυνσης**

Θεοδώρα Παπαζαφείρη

Πάτρα 4/10/2019

**Ο Προϊστάμενος
Τμήματος Μηχανοργάνωσης**

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Κ.Α.Ε. 2019: 16.17.005.530

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

ΕΙΔΟΣ	ΤΙΜΗ	ΦΠΑ	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
Λογισμικό Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων	20.000,00 €	4.800,00 €	24.800,00 €
ΣΥΝΟΛΑ		4.800,00 €	24.800,00 €

*Έλαβε γνώση και
αποδέχεται την μελέτη*

**Η Διευθύντρια
Διοικητικής Διεύθυνσης**

Θεοδώρα Παπαζαφείρη

Πάτρα 4/10/2019

**Ο Προϊστάμενος
Τμήματος Μηχανοργάνωσης**

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 2610.366.100

Fax: 2610.325.780

Email: info@deyap.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ/ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υπηρεσίες Πρωτοκόλλου			
➤ Το Λογισμικό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου να περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά για την καταγραφή των στοιχείων του πρωτοκόλλου της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
➤ Οι βασικές λειτουργίες του συστήματος Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου να είναι η διαχείριση εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων, η διαχείριση χρεώσεων και η παρακολούθηση εγγράφων.	ΝΑΙ		
➤ Το σύστημα να είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές και κινητές συσκευές.	ΝΑΙ		
➤ Η είσοδος στο σύστημα να είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από το back end της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
➤ Το Λογισμικό να προσφέρει αυτόματη απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου στα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα αιτήματα, όπως και τη δυνατότητα εισαγωγής του από εξουσιοδοτημένο χρήστη.	ΝΑΙ		
➤ Οι πιστοποιημένοι χρήστες να καταχωρούν τις αιτήσεις μέσω ηλεκτρονικών φορμών.	ΝΑΙ		
➤ Να υποστηρίζεται η δυνατότητα εισαγωγής εγγράφων από σαρωτή, ηλεκτρονικών εγγράφων από πλήθος εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας, όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή φαξ.	ΝΑΙ		
➤ Οι χρήστες του πρωτοκόλλου να μπορούν επίσης να σαρώνουν τις χειρόγραφες αιτήσεις και τα	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

έγγραφα, που τους χρεώνονται, ώστε να είναι διαθέσιμα ηλεκτρονικά σε όλους όσους κοινοποιείται το αίτημα.			
➤ Να τηρείται αρχείο εισερχόμενων / εξερχόμενων εγγράφων και θα δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης των εγγράφων με δυνατότητες προσθήκης, μεταβολής και διαγραφής.	ΝΑΙ		
➤ Επίσης να προσφέρει δυνατότητα συσχέτισης εισερχόμενων και εξερχόμενων αιτημάτων και μετάβασης σε συσχετιζόμενα έγγραφα.	ΝΑΙ		
➤ Να προβλέπονται επίσης μαζικές εκτυπώσεις του βιβλίου του πρωτοκόλλου με διάφορα φίλτρα αναζήτησης (ανά τύπο εγγράφου, ημερομηνία – έτος - αριθμό πρωτοκόλλησης, περίληψη κ.λπ.), απλά και σύνθετα για καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.	ΝΑΙ		
<u>Συγκεκριμένα, το πρωτόκολλο να περιλαμβάνει τις παρακάτω ειδικές λειτουργίες:</u>			
<u>Α. Πρωτόκολλο</u>			
➤ τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης κάθε είδους εισερχόμενων εγγράφων και τη διανομή τους στις επιμέρους υπηρεσίες του	ΝΑΙ		
➤ τήρηση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης των κάθε είδους εξερχόμενων εγγράφων και τη διεκπεραίωση / αποστολή των εγγράφων αυτών στους αποδέκτες	ΝΑΙ		
➤ αυτοματοποίηση των διαδικασιών του πρωτοκόλλου με τη μορφή του «Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου» που προβλέπει: i. τη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων ii. την εισαγωγή από σαρωτή με τους οποίους αποθηκεύονται οι τύποι των εγγράφων (εισερχόμενα, εξερχόμενα και οίκοθεν) και διανέμονται ηλεκτρονικά στους αποδέκτες	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 2610.366.100

Fax: 2610.325.780

Email: info@deyap.gr

iii. το ηλεκτρονικό αίτημα το οποίο θα προέρχεται από την «Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων»			
➤ σύνδεση όλων των υπηρεσιών με το πρωτόκολλο και δυνατότητα αυτόματης πρωτοκόλλησης με μοναδική αρίθμηση	ΝΑΙ		
➤ απλοποιημένη δυνατότητα απάντησης του εισερχόμενου σε εξερχόμενο τύπο εγγράφου	ΝΑΙ		
➤ δημιουργία απεριορίστων προτύπων (templates) εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ δημιουργία απεριορίστων τύπων αιτημάτων με χρήση συγκεκριμένων προτύπων εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ δυνατότητα παραγωγής προτύπων από το διαχειριστικό περιβάλλον της εφαρμογής	ΝΑΙ		
➤ δυνατότητα χρήσης λεξικών υπηρεσιών και άλλων φορέων	ΝΑΙ		
➤ συνεργασία με οποιοδήποτε σαρωτή για την αρχειοθέτηση των εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ υποστήριξη πολλαπλών σαρωτών σε οποιαδήποτε θέση εργασίας	ΝΑΙ		
➤ έκδοση βεβαίωσης παραλαβής η οποία εκτυπώνεται ή αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΝΑΙ		
➤ αυτόματη παραγωγή και πρωτοκόλληση εξερχόμενων εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ εκτύπωση βιβλίου πρωτοκόλλου	ΝΑΙ		
➤ εξαγωγή (export) βιβλίου πρωτοκόλλου σε αρχείο spreadsheet	ΝΑΙ		
➤ χαρακτηρισμός εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα	ΝΑΙ		
➤ διασύνδεση του εισερχόμενου με εξερχόμενο έγγραφο (εφόσον υπάρχει)	ΝΑΙ		
➤ εισαγωγή παρατηρήσεων – σχολίων σχετικών με	ΝΑΙ		

τα έγγραφα			
➤ δυνατότητες αναζήτησης εγγράφων, με κριτήρια πολλαπλά κρίσιμα πεδία χαρακτηρισμού του εγγράφου (τίτλος, αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνίες, κοκ) κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης	ΝΑΙ		
➤ υποστήριξη η δυνατότητας πολύ-γλωσσικής γραφής	ΝΑΙ		
➤ δυνατότητα εισαγωγής ΑΦΜ πολίτη για την δημιουργία ενιαίας καρτέλας πολίτη	ΝΑΙ		
Β. Εφαρμογή παρακολούθησης υποθέσεων			
➤ Να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων για την διαχείριση όλων των εγγράφων της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
➤ Το Λογισμικό να έχει αναπτυχθεί κατάλληλα ώστε να λειτουργεί σε περιβάλλον web.	ΝΑΙ		
➤ Το Λογισμικό να υποστηρίζει frond-end και back-end υπηρεσίες που θα υποστηρίζουν τόσο την παραγωγική λειτουργία της, από πλευράς χρηστών όσο και την παραμετροποίηση της, από τους διαχειριστές.	ΝΑΙ		
➤ Το σύστημα να είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου και θα υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στον εξυπηρετητή από όλους τους φυλλομετρητές (browsers) και κινητές συσκευές ανεξαρτήτου λειτουργικού συστήματος.	ΝΑΙ		
➤ Η είσοδος στο σύστημα να είναι διαβαθμισμένη και ρυθμίζεται από σχετικό υποσύστημα χρηστών.	ΝΑΙ		
<u>Αναλυτικότερα:</u>			
➤ Να είναι πλήρως παραμετρικό για τον καθορισμό των : i. Τμημάτων ii. Θέσεων εργασίας	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

iii. Υπαλλήλων			
iv. Αποστολέων			
v. Παραληπτών			
vi. Πινάκων αποδεκτών			
vii. Φακέλων αρχείου			
viii. Θεμάτων.			
ix. Δικαιωμάτων χειριστών			
➤ Να συνεργάζεται με το υποσύστημα πρωτοκόλλου για τη διαχείριση των εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ Να παρακολουθεί τις εσωτερικές υποθέσεις της υπηρεσίας (case management)	ΝΑΙ		
➤ Να διαχειρίζεται τις χρεώσεις όλων των εγγράφων και επιτρέπει την χρέωση με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου	ΝΑΙ		
➤ Να παρακολουθεί και καταγράφει την κυκλοφορία όλων των εγγράφων εντός της ΔΕΥΑΠ με βάση αριθμό πρωτοκόλλου, ημερολογιακά κριτήρια (χρονικά διαστήματα), στοιχεία χρέωσης (υπάλληλος, τμήμα) ή κατάσταση εγγράφου	ΝΑΙ		
➤ Να επιτρέπει την διαδοχική χρέωση εγγράφων σε διευθύνσεις και υπαλλήλους για την υποστήριξη της συνεργασίας αυτών.	ΝΑΙ		
➤ Κατά τη διαδικασία της χρέωσης ή της διεκπεραίωσης, να μπορούν να επισυνάπτονται στο έγγραφο σχόλια ή σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία	ΝΑΙ		
➤ Να γίνεται αναζήτηση εγγράφων με χρήση φίλτρων, ορίζοντας πολλαπλά κριτήρια επιλογής	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα εντοπισμού του ιστορικού ενός εγγράφου, όπου εντοπίζονται αναδρομικά σχετικά	ΝΑΙ		

έγγραφα που προηγήθηκαν ή ακολούθησαν ένα έγγραφο.			
➤ Οργάνωση εργασιών σε υποθέσεις (cases)	ΝΑΙ		
➤ Δημιουργία και διαχείριση υποθέσεων (cases)	ΝΑΙ		
➤ Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα διαβάθμισης των εγγράφων	ΝΑΙ		
➤ Εισαγωγή συνημμένων ηλεκτρονικών αρχείων και συσχέτισή τους με εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα Πολλαπλής Χρέωσης , και επιλογής του τρόπου ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα Διαχείρισης κύκλων. Το εργαλείο αυτό να δίνει την δυνατότητα να δημιουργηθούν ανά πάσα στιγμή εικονικές ομάδες εργαζομένων για την διαχείριση ειδικών υποθέσεων όπου μπορούν εμπλακούν εργαζόμενοι από όλες τις υπηρεσίες	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα διαχωρισμού των εννοιών: ολοκλήρωση διαδικασίας, εμπλοκή σε διαδικασία & κοινοποίησης διαδικασίας. Με την δυνατότητα αυτή να είναι ξεκάθαρος ο λόγος που κάθε εργαζόμενος συνυπάρχει σε μια διαδικασία αλλά και η ενεργεία που θα πρέπει να εκτελέσει για την εργασία αυτή	ΝΑΙ		
➤ Εύκολο περιβάλλον εργασίας και με δυνατότητα να ολοκληρώνεται μια διαδικασία με πολύ εύκολο τρόπο και σε σύντομα βήματα	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα δημιουργίας εικονικών ομάδων εργασίας ανά περίπτωση για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση ενός project	ΝΑΙ		
➤ Ανεξαρτητοποίηση του ατόμου από την θέση εργασίας που κατέχει. Αυτό σημαίνει όταν αλλάζει ένα προϊστάμενος να είναι εύκολη η	ΝΑΙ		

αντικατάσταση του στο σύστημα			
➤ Πολλαπλή χρέωση εργασιών και εγγράφων, και παρακολούθηση αυτής από μια και μόνο καρτέλα εργασίας	ΝΑΙ		
➤ Διαχωρισμός της έννοιας χρέωση εργασίας σε ένα εργαζόμενο, η μόνο εμπλοκή εργαζομένου σε μια διαδικασία, η μόνο οינוποίηση σε αυτόν	ΝΑΙ		
➤ Διαχείριση ολοκλήρωσης μια διαδικασίας. Ποιος ολοκληρώνει την εργασία, ένας εργαζόμενος ή πολλοί αργαζόμενοι, για να θεωρείται η εργασία ολοκληρωμένη	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα να έχουμε στην διάθεση μας όλα τα έγγραφα που έχουν συσχετίσει από το πρωτόκολλο για μια εργασία	ΝΑΙ		
➤ Δυνατότητα εκκίνησης μια διαδικασίας αρχικά χωρίς πρωτόκολλο και αργότερα να πρωτοκολληθεί αυτόματα από το σύστημα	ΝΑΙ		
➤ Όλες οι διεργασίες και οι εμπλεκόμενοι από μια σύνθετη εργασία όσο χρόνο και αν κρατήσει ο κύκλος ζωής να παρουσιάζετε σε μια και μόνο καρτέλα	ΝΑΙ		
➤ Την δυνατότητα από ένα και μόνο βήμα από μιας μεγάλης διαδικασίας να έχουμε σπονδυλωτή παρουσίαση των διαδικασιών αλλά και των αρχείων που εμπλέκηκαν στην διαδικασία από την γένεση της.	ΝΑΙ		
➤ Το Λογισμικό που προσφέρεται να είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).	ΝΑΙ		
➤ Το σύστημα να έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.			
➤ Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών να υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικό που θα εκδώσει η αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται η ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
➤ Πλήρως διασυνδεδεμένο με το Portal της ΔΕΥΑΠ και την εφαρμογή Συλλογικών αποφάσεων	ΝΑΙ		
Γ. CRM (Customer Relationship Management) για Πολίτη με πιστοποίηση υψηλού βαθμού για αποστολή προσωπικών Πληροφοριών – GDPR			
➤ Το Λογισμικό αυτή να αποθηκεύει και διαχειρίζεται όλα τα προσωπικά στοιχεία του Πολίτη είναι μεγίστης σημασίας για την ΔΕΥΑΠ, δεδομένου και της πρόσφατης οδηγίας για το GDPR.	ΝΑΙ		
➤ Η διαχείριση των προσωπικών στοιχείων του Πολίτη να είναι μεγίστης σημασίας για την ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
➤ Ο τρόπος πιστοποίησης και η ποιότητα των πληροφοριών που πρέπει να αποθηκεύονται στο user store να έχει απόλυτη σχέση με τις προσωποποιημένες υπηρεσίες που μπορούν να προσφερθούν στον Πολίτη .	ΝΑΙ		
➤ Επίσης εδώ να έχει ληφθεί υπ όψιν το πρωτόκολλο GDPR για τον τρόπο που φυλάσσονται τα Προσωπικά δεδομένα των Πολιτών.	ΝΑΙ		
➤ Το Λογισμικό να είναι ανεπτυγμένη σε λογισμικό ανοικτού κώδικα και δωρεάν πλατφόρμες υποστήριξης και σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (PHP, PostgreSQL και javascript).	ΝΑΙ		

➤ Το σύστημα να έχει την δυνατότητα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας σε καθημερινή βάση και σενάρια επαναφοράς σε περίπτωση καταστροφής υλικού, δεδομένων ή ανθρωπίνου σφάλματος.	ΝΑΙ		
➤ Η ιστοσελίδα της διεπαφής των χρηστών και διαχειριστών να υποστηρίζει αποκλειστικά και μόνο σύνδεση μέσω SSL με πιστοποιητικό που θα εκδώσει η αρχή πιστοποίησης με την οποία συνεργάζεται η ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
➤ Το όλο σύστημα να έχει την δυνατότητα λόγω της τεχνολογίας που έχει αναπτυχτεί να διασυνδεθεί με οποιαδήποτε εφαρμογή στην οποία απαιτείται να συνεργαστεί.	ΝΑΙ		
Υπηρεσίες Προετοιμασίας Συστήματος & Υπηρεσίες Εγκατάστασης Παραμετροποίηση & Εκπαίδευση			
Οι Τεχνικοί Σύμβουλοι της εταιρείας μας, θα παραμετροποιήσουν την αρχική δομή του συστήματος, σύμφωνα με το οργανόγραμμα που θα παραδοθεί αρχικά για τις εξειδικευμένες ανάγκες της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
<u>Εγκατάσταση / Παραμετροποίηση</u>			
Το λογισμικό να είναι εξ' ολοκλήρου ανεπτυγμένο σε περιβάλλον λειτουργίας browser, το οποίο σημαίνει ότι μπορεί να εγκατασταθεί σε οπουδήποτε απομακρυσμένο cloud σύστημα ή σε ένα server στο χώρο της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
Οι προδιαγραφές του server, αλλά και των σταθμών εργασίας να είναι πολύ μικρές και να καλύπτονται από οποιοδήποτε μηχάνημα έχει προμηθευτεί η ΔΕΥΑΠ, την τελευταία 5-ετία.	ΝΑΙ		
Οι Τεχνικοί Σύμβουλοι της προμηθεύτριας εταιρείας, να αναλαμβάνουν να πραγματοποιήσουν όλες τις εργασίες που	ΝΑΙ		

απαιτούνται ώστε το σύστημα να παραδοθεί πλήρως εγκατεστημένο και έτοιμο για λειτουργία στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΥΑΠ.				
<u>Στις εργασίες αυτές συμπεριλαμβάνονται:</u>				
✓ Απομακρυσμένη απασχόληση των Τεχνικών Συμβούλων ώστε να εγκαταστήσουν το σύστημα στον Server	ΝΑΙ			
✓ Μετακίνηση & απασχόληση των Τεχνικών Συμβούλων για την εξειδικευμένη παραμετροποίηση η οποία θα πραγματοποιηθεί επιτόπου, με τις υποδείξεις και την συνεργασία των στελεχών της ΔΕΥΑΠ	ΝΑΙ			
<u>Εκπαίδευση για τη χρήση του Συστήματος</u>				
Με την ολοκλήρωση εγκατάστασης & λειτουργίας του συστήματος, η προμηθεύτρια εταιρεία να παρέχει Υπηρεσίες Εκπαίδευσης οι οποίες έχουν ως στόχο την εκμάθηση – χρήση του Λογισμικού / Συστήματος.	ΝΑΙ			
<u>Υπηρεσίες Συντήρησης - Υποστήριξης</u>				
<p>➤ Στα πλαίσια της ετήσιας Σύμβασης Συντήρησης – Υποστήριξης, η προμηθεύτρια κατ' ελάχιστο, είναι υποχρεωμένη:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Να αποκαθιστά δωρεάν, κάθε αποδεδειγμένη βλάβη του λογισμικού ○ Να παρέχει δωρεάν τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών, με υποχρέωση της εταιρείας να εκδίδει νέες εκδόσεις κάθε φορά που θα υπάρξει αλλαγή θεσμικού πλαισίου ○ Να παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη στους χρήστες (HELP DESK) ○ Να παρέχει απομακρυσμένη παρεμβατική υποστήριξη ○ Να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες 	ΝΑΙ			

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ISO 9001 (σε ισχύ)	ΝΑΙ		
Οργανωμένο HELP DESK <ul style="list-style-type: none"> Λειτουργία του Help Desk <ul style="list-style-type: none"> Οκτώ ώρες την ημέρα Πέντε (5 εργάσιμες) ημέρες την εβδομάδα Όλες τις εργάσιμες ημέρες το χρόνο 	ΝΑΙ		
Οργανωμένη ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ <ul style="list-style-type: none"> Η προμηθεύτρια θα πρέπει να υποβάλει εταιρική παρουσίαση όπου θα περιγράφεται ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της. Στο φάκελο των δικαιολογητικών θα πρέπει να προσκομίσει θεωρημένο αντίγραφο βεβαίωσης της επιθεώρησης εργασίας από όπου θα προκύπτει η ύπαρξη τουλάχιστον τριών (3) προγραμματιστών που θα καλύπτουν την υποστήριξη του προσφερόμενου λογισμικού. 	ΝΑΙ		
Η Συντηρήτρια θα πρέπει να προσκομίσει βεβαίωση – υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν.1599/1986 ότι διαθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό για την υποστήριξη του προσφερόμενου λογισμικού.	ΝΑΙ		
Το προσφερόμενο λογισμικό να έχει εγκατασταθεί και να λειτουργεί τουλάχιστον σε 5 αντίστοιχους φορείς του Δημοσίου ή του Ιδιωτικού Τομέα για διάστημα τουλάχιστον 5 ετών (<i>υποχρεωτική η κατάθεση καλής εκτέλεσης από τον κάθε φορέα</i>)	ΝΑΙ		
➤ Η προσφορά αφορά το σύνολο των ζητούμενων ειδών (ένα ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ).	ΝΑΙ		
➤ Μαζί με την τεχνική προσφορά να κατατεθεί φύλλο συμμόρφωσης προς όλες τις παραγράφους των τεχνικών προδιαγραφών με ίδια σειρά και αρίθμηση και με αντίστοιχες παραπομπές στα prospectus των <u>οποίων η κατάθεση είναι υποχρεωτική.</u> Αν το είδος εκτρέπεται τότε πρέπει να περιγράφονται αναλυτικά η εκτροπή ή η	ΝΑΙ		

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

<p>ασυμφωνία για να σχηματίζεται με σαφήνεια η γνώμη για την περαιτέρω εκτίμηση. Η μη κατάθεση του φύλλου συμμόρφωσης συνεπάγεται τον αποκλεισμό του διαγωνιζόμενου. Όλες οι τεχνικές προδιαγραφές είναι απαιτητές και επί ποινής αποκλεισμού.</p>			
<p>➤ Προσκόμιση Υπεύθυνης δήλωσης του συμμετέχοντα φορέα ότι δεν εμπίπτει στις περιπτώσεις του άρθρου 73 παρ.1 και 2 του Ν.4412/2016 και ότι σε περίπτωση που αναδειχθεί ανάδοχος και πριν την υπογραφή της σύμβασης θα προσκομίσει:</p> <p>α) απόσπασμα ποινικού μητρώου,</p> <p>β) πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας και</p> <p>γ) πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας</p>	ΝΑΙ		

Ακτή Δυμαίων 48

263 33 Πάτρα

Τηλ.:2610.366.100

Fax:2610.325.780

Email: info@deyap.gr

ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΕΙΔΟΣ	ΤΙΜΗ	ΦΠΑ	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
Λογισμικό Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων			
ΣΥΝΟΛΑ			

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ

ΕΙΔΟΣ	ΤΙΜΗ	ΦΠΑ	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
Λογισμικό Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων			
ΣΥΝΟΛΑ			