



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΓΟΥ-ΧΟΛΑΡΓΟΥ  
Περικλέους 55, 155 61 ΧΟΛΑΡΓΟΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ Τ.Π.Ε.ΤΗΛ: 213 2002887-889



Χολαργός 11/03/2015

Αριθμός Μελέτης: 10/2015

**«Μελέτη για την Ανάπτυξη Διαδικτυακής Πύλης  
Εξυπηρέτησης Δημοτών & Ηλεκτρονική Πλατφόρμα  
Διαχείρισης αιτημάτων με Mobile διασύνδεση»**

**Αναθέτουσα Αρχή: ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΓΟΥ - ΧΟΛΑΡΓΟΥ**

**Προϋπολογισμός: €14.000,00**

**(συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%)**

**Διάρκεια υλοποίησης : 3 μήνες**

## **Κεφάλαιο 1: Περιγραφή Αντικειμένου**

### **1.1 Γενικά**

Με την παρούσα μελέτη προβλέπεται η ανάθεση της Πράξης «Ανάπτυξη Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών & Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Διαχείρισης αιτημάτων με Mobile διασύνδεση», η οποία χρηματοδοτείται από τον προϋπολογισμό του Δήμου Παπάγου – Χολαργού για το Οικονομικό Έτος 2015 . Ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός της Πράξης ανέρχεται στο ποσό των δεκατεσσάρων χιλιάδων ευρώ (14.000.00 €), συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ (23%), και θα βαρύνει τον ΚΑ 10.7134.0010 του προϋπολογισμού έτους 2015.

Κωδικός CPV: 72422000-4 Υπηρεσίες ανάπτυξης εφαρμογών εξυπηρετητή διαδικτύου

### **1.2 Αντικείμενο**

Ο Δήμος Παπάγου – Χολαργού προωθώντας την ιδέα και τη φιλοσοφία της "έξυπνης πόλης" (Smart City) σχεδιάζει δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων μέσω της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, στη διαχείριση των προβλημάτων της καθημερινότητας, και αποσκοπώντας τελικά στην βελτίωση του ψηφιακού του αποτυπώματος.

Στο πλαίσιο, λοιπόν, των δράσεων αυτών, ο Δήμος Παπάγου - Χολαργού προχωρά στην αναβάθμιση καταρχήν των υπαρχόντων μηχανισμών επικοινωνίας με τους πολίτες του Δήμου, προωθώντας τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και φιλικού στο χρήστη μηχανισμού υποδοχής αιτημάτων των πολιτών με την βοήθεια web και mobile τεχνολογιών.

Ο εν λόγω μηχανισμός πρέπει να έχει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω τμήματα και να προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

#### **Τμήμα Α - Διαδικτυακός τόπος του Δήμου**

- Δημιουργία νέας ιστοσελίδας
- Δημιουργία μηχανισμού Διαβούλευσης
- Δημιουργία μηχανισμού επικοινωνίας με τον θεσμό «Συμπαραστάτη του Δημότη»
- Προσαρμογή διαδραστικού χάρτη για την αποτύπωση σημαντικών σημείων του δήμου (Δημοτικά καταστήματα, Εμπορικά καταστήματα, Μουσεία κλπ)

### **Τμήμα Β – Mobile App**

#### **Σύστημα υποβολής αιτημάτων από τους πολίτες με την χρήση mobile application**

- Δυνατότητα διανομής του app μέσω των γνωστών shop (Apple store, Google play)
- Δυνατότητα εγγραφής των χρηστών μέσω του κινητού τηλεφώνου
- Υποστήριξη εύκολης αναφοράς (friendly user interface) μέσω κινητού τηλεφώνου, αυτόματη εύρεση διεύθυνσης, επιλογή προβλήματος από λίστα (πχ εγκαταλειμμένο όχημα), εύκολη ανάρτηση σχετικής φωτογραφίας μέσω κινητού.
- Δυνατότητα σχολίων από τους χρήστες σε υπάρχουσα αναφορά - αίτημα
- Αναλυτική προβολή της περιγραφής του αιτήματος - αναφοράς και των σχολίων από τους χρήστες.
- Παρακολούθηση αιτήματος και δυνατότητα αλλαγής κατάστασης από τον διαχειριστή του συστήματος.
- Δημιουργία διαδραστικού χάρτη με την συνολική προβολή των προβλημάτων στην "γύρω περιοχή" και εικονίδια ειδικά διαμορφωμένα ώστε να επισημαίνεται η σημαντικότητα των προβλημάτων βάση της αξιολόγησης των χρηστών.
- Δημιουργία λίστας των αιτημάτων με τα συνοπτικά χαρακτηριστικά τους
- Φιλτραρίσματα ανά ημερομηνία, σημαντικότητα και κατάσταση της αναφοράς.

### **Τμήμα Γ – Online Σύστημα Προβολής των Αιτημάτων & Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων – Αναφορών (Web app)**

Το προσφερόμενο web based λογισμικό πρέπει να υποστηρίζει :

- Διαχείριση αναφορών με αναλυτική λίστα όλων των αναφορών που υπάρχουν στα όρια του Δήμου και προβολή τους σε διαδραστικό χάρτη.
- Διαχείριση υπάρχουσας κατάστασης του αιτήματος και ειδική σήμανση του ώστε να είναι ευδιάκριτο σε διαδραστικό online χάρτη.
- Δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης με χρήση πολλαπλών κριτηρίων για την κατηγοριοποίηση των αιτημάτων ανά κατηγορία προβλήματος, ακριβή τοποθεσία, ημερομηνία και ώρα.
- Δυνατότητα προώθησης του αιτήματος στην αρμόδια υπηρεσία Δήμου

- Διάδραση με τους πολίτες: Ενημέρωση για την πορεία και την κατάσταση των αιτημάτων με μηνύματα σε αυτούς που επισήμαναν το αίτημα (comment).
- Δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης του αιτήματος από τον διαχειριστή του Δήμου
- Δυνατότητα αποστολής αιτημάτων από την online πλατφόρμα
- Χάρτης προβολής των αιτημάτων χωρίς να απαιτείται η χρήση προσωπικού κωδικού

### **Τμήμα Δ – Ψηφιακή Καμπάνια Επικοινωνίας**

- Για την επιτυχή προώθηση των παραπάνω υπηρεσιών προς τους δημότες και την προβολή των νέων δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες για την ενίσχυση της ενεργούς συμμετοχής των δημοτών στη λήψη των αποφάσεων του Δήμου, απαιτείται ο σχεδιασμός μιας καμπάνιας προβολής της «Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών» που κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει:
  - ο Σχεδιασμό ψηφιακού προωθητικού υλικού για την στοχευμένη προβολή της «Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών» στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
  - ο Σχεδιασμό ψηφιακού προωθητικού υλικού για την προβολή της «Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών» στα τοπικά ηλεκτρονικά μέσα

### **1.3 Αναμενόμενα Οφέλη**

- Αλληλεπίδραση - σύνδεση πολιτών από διαφορετικές περιοχές του Δήμου. Η εφαρμογή αυξάνει την συμμετοχικότητα και παρέχει νέους, αξιόπιστους, ασφαλείς, αποδοτικούς και αποτελεσματικούς τρόπους στους Πολίτες να αλληλεπιδράσουν με τον Δήμο, αλλά και μεταξύ τους πάνω σε ζητήματα δημόσιας πολιτικής, ελαττώνοντας τους περιορισμούς που θέτουν τα υπάρχοντα παραδοσιακά κανάλια επικοινωνίας.
- Η βελτίωση των πολιτικών διαδικασιών. Η γνώση και η προβολή των τάσεων της κοινής γνώμης πάνω σε συγκεκριμένα θέματα (περιβάλλον, πολιτισμός, υγεία κ.τ.λ.), αλλά και η επιρροή της στον προγραμματισμό, τα σχέδια και τις δράσεις της Δημοτικής Αρχής.
- Η αύξηση της γνώσης και κατανόησης για τα ζητήματα δημόσιας πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, που στη συνέχεια οδηγούν σε ορθότερες πολιτικές επιλογές, αποφάσεις και αποτελέσματα.
- Η καλλιέργεια της κοινωνίας των πολιτών και η ενίσχυση της άμεσης συμμετοχής.

- Η ενεργοποίηση των νέων. Οι νέοι είναι κατά κανόνα, πιο δεκτικοί και πιο ικανοί στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Η καταπολέμηση των αποκλεισμών. Η παροχή δυνατοτήτων συμμετοχής σε αυτούς που αισθάνονται ότι βρίσκονται στο περιθώριο της κοινωνικής πραγματικότητας, όπως για παράδειγμα τα άτομα με κινητικά προβλήματα
- Η διαφάνεια. Η αύξηση της διαφάνειας στη διοίκηση του Δήμου, στη διακυβέρνηση και στη λήψη αποφάσεων, μέσω ανοικτών πολιτικών διαδικασιών.

## **Κεφάλαιο 2: Τεχνικές Προδιαγραφές online συστημάτων**

### ***Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου Πύλης***

Η διαχείριση του περιεχομένου της Πύλης πρέπει να γίνεται μέσα από τη χρήση ολοκληρωμένου, απόλυτα σταθερού και αξιόπιστου Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS), που να εξασφαλίζει, κατ' ελάχιστο, τα ακόλουθα:

1) Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή υποχρεωτική χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:

- Την ομαλή λειτουργία και συνεργασία μεταξύ του συνόλου των εφαρμογών της Διαδικτυακής Πύλης και των υποσυστημάτων της.
- Την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
- Οι εφαρμογές της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές ή / και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

α) Τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τεκμηριώνεται η δυνατότητα ολοκλήρωσης/ διασύνδεσης με εφαρμογές και δεδομένα, με σκοπό την κάλυψη ενδεχόμενων μελλοντικών αναγκών.

β) Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών standards (XML, SOAP, κλπ.)

γ) Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.

- 2) Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών και υποσυστημάτων, που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα της Διαδικτυακής Πύλης, σε ένα ενιαίο web-based διαχειριστικό περιβάλλον, το οποίο θα αποτελεί το βασικό «χώρο εργασίας», με στόχο τα εξής:
  - Επίτευξη ομοιομορφίας στις διεπαφές χρηστών μεταξύ των λειτουργικών χαρακτηριστικών και υποσυστημάτων
  - Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές χρηστών με τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της Πύλης
- 3) Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, όπως αυτά θα παράγονται από την εναπόθεση δεδομένων από τους χρήστες και θα διατηρούνται σε βάθος χρόνου. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλιστεί η αυξημένη διαθεσιμότητα και πρόσβαση των χρηστών στα διαθέσιμα δεδομένα.
- 4) Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των λειτουργικών χαρακτηριστικών και την ευκολία εκμάθής τους
- 5) Ύπαρξη πλήρους περιβάλλοντος ασφαλούς τροποποίησης και επέκτασης των εφαρμογών την οποία ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει
- 6) Σχεδιασμός και υλοποίηση με βασική αρχή την οικονομία πόρων αλλά και τη βέλτιστη απόδοση της Διαδικτυακής Πύλης
- 7) Όπου απαιτείται είσοδος χρήστη με κωδικούς θα πρέπει να γίνεται άπαξ για το σύνολο των νέων εφαρμογών και να μην χρειάζεται σε καμιά περίπτωση επανεισαγωγή του κωδικού (Single Sign On)
- 8) Η μορφοποίηση του περιεχομένου θα πρέπει να γίνεται μέσα από ενσωματωμένο editor (WYSIWYG) και να υποστηρίζονται διευρυμένες λειτουργίες (εισαγωγή εικόνων, πινάκων, στοιχείων φερμών, κλπ.)
- 9) Θα πρέπει να υποστηρίζεται η διαχείριση πολλαπλών εκδόσεων για κάθε κατηγορία περιεχομένου
- 10) Δυνατότητα διαχείρισης κατηγοριών περιεχομένου που αφορούν σε νέα και ανακοινώσεις. Η διαχείριση των νέων/ανακοινώσεων θα πρέπει να γίνεται από ένα κεντρικό σημείο με δυνατότητα εισαγωγής ή τροποποίησης / διαγραφής των υπαρχόντων, ενώ θα υποστηρίζεται διάθεση αυτών μέσω τεχνολογίας RSS feed

11) Πλήρης υποστήριξη των τεχνικών χαρακτηριστικών που απαιτείται να ενσωματώνονται στο CMS, ώστε να υποστηρίζεται η αποτελεσματική υλοποίηση ενεργειών Search Engine Optimization. Τέτοια χαρακτηριστικά είναι κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Title Tag customization
- Static, Keyword-rich URL's
- Meta Tag customization
- Headings customization
- 404 Error friendly pages

12) Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα για διαχείριση (δημιουργία - κατάργηση) των εσωτερικών συνδέσμων (hyperlinks)

13) Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης δυναμικών σελίδων

14) Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης εικαστικών προτύπων / του look & feel της Πύλης (themes, templates, styles)

15) Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δημιουργία και διαχείριση καταλόγων δεδομένων, με δυναμικό και ευέλικτο τρόπο

16) Θα πρέπει να υποστηρίζεται λειτουργία αναβαθμισμένης αναζήτησης

Ειδικότερα, για τα σημαντικότερα εκ των ανωτέρω τεχνικών χαρακτηριστικών του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, θα πρέπει να υποστηρίζονται αναλυτικότερα κατ' ελάχιστον οι εξής λειτουργικές δυνατότητες:

#### **Διαχείριση μέσω Web**

Όλη η διαχείριση των συστημάτων και των υποσυστημάτων θα πρέπει να γίνεται με την χρήση ενός web περιβάλλοντος, έτσι ώστε η διαχείριση τόσο του περιεχομένου, όσο και των λειτουργιών της πύλης να μπορεί να διεξαχθεί από οπουδήποτε και οποτεδήποτε.

Δεν θα πρέπει να απαιτείται η εγκατάσταση οποιουδήποτε εξειδικευμένου λογισμικού στους σταθμούς εργασίας των διαχειριστών του συστήματος, παρά μόνο ένας προσωπικός υπολογιστής (PC) με σύνδεση Internet και έναν κοινό web browser.

#### **Διαχείριση σελίδων**

Το CMS θα πρέπει να παρέχει ένα εύχρηστο και οικείο για τους χρήστες του περιβάλλον εργασίας, μέσα από το οποίο οι διαχειριστές θα μπορούν να

ενημερώνουν δυναμικά το περιεχόμενο των υφιστάμενων σελίδων, καθώς και να δημιουργούν νέες σελίδες, χωρίς αριθμητικό περιορισμό.

Οι διαχειριστές περιεχομένου θα πρέπει να μπορούν να δημιουργήσουν τις νέες σελίδες ή να ενημερώσουν τις υπάρχουσες με απλό και εύχρηστο χειρισμό, χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε γνώση προγραμματισμού.

Η διαχείριση των σελίδων θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει:

- Εύκολη και γρήγορη τροποποίηση της δομής της (menu, sub-menu)
- Εύχρηστο HTML Editor του τύπου WYSIWYG (What You See Is What You Get)
- Δυνατότητα προεπισκόπησης της σελίδας

### ***Διαχείριση εικαστικών προτύπων (look & feel)***

Το CMS θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα χρησιμοποίησης διαφορετικών εικαστικών θεμάτων, για την κάλυψη των διαφορετικών αναγκών απεικόνισης του περιεχομένου.

Θα πρέπει να παρέχει πλήρη ελευθερία στον σχεδιαστή των εικαστικών προτύπων (web designer) και να του επιτρέπει να φτιάξει οποιοδήποτε εικαστικό επιθυμεί.

Τα εικαστικά θέματα αποτελούνται από τρία είδη αντικειμένων:

- 1) Τα πρότυπα σελίδων όπου καθορίζουν την μορφοποίηση των σελίδων.
- 2) Τα πρότυπα περιεχομένου όπου ορίζουν την μορφοποίηση και το εικαστικό των δυναμικών modules.
- 3) Τα Assets, όπου είναι όλα τα αρχεία που χρησιμοποιούνται στο εικαστικό, όπως φωτογραφίες, CSS, JavaScript etc.

Επιπλέον, το CMS θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία και διαχείριση περισσότερων του ενός εικαστικών θεμάτων, προκειμένου να μπορεί να αλλάζει γρήγορα και εύκολα το look & feel της πύλης, όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο.

Τα εικαστικά θέματα θα πρέπει να μπορούν να αλλάζουν, δίχως να απαιτείται παρέμβαση στη δομή ή στο περιεχόμενο της πύλης. Κατ' αυτόν τον τρόπο, θα αποτελούν την άριστη λύση για περιστασιακή ή εποχιακή αλλαγή του εικαστικού (π.χ. Χριστούγεννα και Πάσχα, καλοκαίρι ή χειμώνας), ενώ παράλληλα θα μπορούν να υποστηρίξουν ένα γρήγορο layout lifting μελλοντικά.

### ***Διαχείριση αρχείων***

Το CMS θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα στο διαχειριστή να δημιουργεί και να διαχειρίζεται φακέλους αρχείων και να «ανεβάζει» τα αρχεία που χρησιμοποιούνται μέσα στο website (έγγραφα, εικόνες, ήχο, video κλπ.).

Η διαχείριση των αρχείων θα πρέπει να υποστηρίζει λειτουργία preview για τις εικόνες.

### ***Πολυγλωσσικό περιεχόμενο***



Το CMS θα πρέπει να επιτρέπει τη γρήγορη και εύκολη δημιουργία πολλαπλών γλωσσικών εκδόσεων της πύλης, χρησιμοποιώντας τη ίδια δομή. Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία απεριόριστων γλωσσικών εκδόσεων.

Η δυνατότητα δημιουργίας νέας γλώσσας θα πρέπει να επιτρέπει αυτόματα την δημιουργία περιεχομένου σε όλα τα υφιστάμενα τμήματα της πύλης.

### ***Κατάλογοι δεδομένων***

Το CMS θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα εύχρηστο τρόπο για την γρήγορη κι εύκολη δημιουργία Πινάκων βάσεων δεδομένων, δίχως να απαιτείται η δημιουργία κώδικα SQL.

Ο διαχειριστής της πύλης θα πρέπει, με visual τρόπο, να μπορεί να δημιουργεί ή να επεμβαίνει σε βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιούνται στη διαδικτυακή πύλη.

Για κάθε κατάλογο δεδομένων θα πρέπει να δημιουργείται αυτόματα και η αντίστοιχη φόρμα εισαγωγής στοιχείων, καθώς και η λίστα αναζήτησης των εγγραφών σε αυτό τον πίνακα, για την διαχείριση τους.

Οι πίνακες και τα δεδομένα που θα δημιουργούνται μέσα στον κατάλογο δεδομένων, θα πρέπει να υποστηρίζουν αυτόματα πολυγλωσσικότητα και μπορούν να δοθούν σε αυτά τα απαραίτητα δικαιώματα πρόσβασης στις ομάδες χρηστών.

Τα δεδομένα των καταλόγων αυτών θα πρέπει να μπορούν να εμφανιστούν εύκολα και γρήγορα σε οποιαδήποτε σελίδα της πύλης, να μορφοποιηθούν και να «ντυθούν» εικαστικά με κάποιο πρότυπο περιεχομένου.

### ***Τεχνικά χαρακτηριστικά υποστήριξης αποτελεσματικού Search Engine Optimization***

Το CMS θα πρέπει να παρέχει πλήρη υποστήριξη των τεχνικών χαρακτηριστικών που απαιτούνται, ώστε να υποστηρίζεται η αποτελεσματική υλοποίηση ενεργειών Search Engine Optimization. Τέτοια χαρακτηριστικά είναι κατ' ελάχιστον τα εξής:

- **Title Tag Customization**

Η διαχείριση των Title tags των σελίδων ενός website είναι από τα πλέον σημαντικά στοιχεία του SEO. Το CMS θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους editors να διαχειρίζονται τα Title Tags σε κάθε σελίδα ξεχωριστά.

- **Static, Keyword-Rich URL's**

Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία “στατικών” URLs – και όχι δυναμικών, της μορφής (?id=XXX) – μέσω URL Rewriting. Τέτοια URLs είναι ιδιαίτερα σημαντικά, καθόσον είναι αφενός πιο χρηστικά και αφετέρου με την κατάλληλη χρήση keywords μπορούν να βοηθήσουν εξαιρετικά για την επίτευξη υψηλών θέσεων στις μηχανές αναζήτησης.

- **Meta Tag Customization**

Θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία custom “meta description” & “meta keywords”, σε κάθε σελίδα περιεχομένου, τα οποία είναι επίσης εξαιρετικά κρίσιμα για την επίτευξη υψηλών θέσεων στις μηχανές αναζήτησης.

- **Headings Customization**

Τα headings (H1 – H6 Tags) βοηθούν τις μηχανές αναζήτησης να κατανοήσουν καλύτερα τη δομή του κειμένου και, εφόσον χρησιμοποιούν σωστά, βοηθούν και στην επίτευξη υψηλότερων θέσεων στα αποτελέσματα των μηχανών αναζήτησης. Θα πρέπει ο editor του CMS να υποστηρίζει τη χρήση τους.

- **404 Error Friendly Pages**

Θα πρέπει το προσφερόμενο CMS να μπορεί να παράγει ορθές σελίδες στις περιπτώσεις σφάλματος ή μη έγκυρης διεύθυνσης, απαντώντας με τους σωστούς κωδικούς του πρωτοκόλλου HTTP. Επιπλέον, να παρέχει τη δυνατότητα χρήσης custom 404 Error Pages, οι οποίες αφενός καθιστούν την πύλη πολύ φιλικότερη στους χρήστες της, αφετέρου πολύ φιλικότερη και στις μηχανές αναζήτησης.

### ***Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης***

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης για την διαδικτυακή πύλη το mobile app και τα υποσυστήματα της, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Το Χρονικό διάστημα για **εγγύηση καλής λειτουργίας** (παροχή δωρεάν συντήρησης) ορίζεται σε 6 μήνες για το σύνολο του έργου.

Κατά την **περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας** του συστήματος, οι προσφερόμενες υπηρεσίες του Αναδόχου είναι οι παρακάτω:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας της πύλης και των υποσυστημάτων της
- Αναβαθμίσεις των υποσυστημάτων στις τρέχουσες απαιτήσεις της αγοράς (πχ αναβάθμιση του mobile app στην τρέχουσα έκδοση του λειτουργικού συστήματος του κινητού τηλεφώνου του χρήστη)
- Εύρυθμη λειτουργία της πύλης σε βάση 24 x 7
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Δήμο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός μιας ημέρας από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού και των εφαρμογών.
- Υπηρεσία Help Desk (ticketing) για τους χρήστες του συστήματος (Διαχειριστές Δήμου)

Για την ενεργοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης, πέρας της ισχύος της εγγύησης, θα καταρτιστεί ειδική σύμβαση συντήρησης. Ο χρόνος ισχύος της σύμβασης συντήρησης θα καθορισθεί από τον Δήμο. Στη σύμβαση συντήρησης θα εξειδικεύονται οι όροι και οι παρεχόμενες υπηρεσίες που αναφέρονται παραπάνω και θα ορίζεται το διάστημα σε ακέραια έτη από το πέρας ισχύος της εγγύησης (δωρεάν συντήρησης), για το οποίο ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση συντήρησης των προσφερόμενων εφαρμογών. Το διάστημα αυτό θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο ή ίσο των **τριών (3) ετών**.

Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα πρέπει να παρέχονται από τον Ανάδοχο σε ετήσια βάση για την διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του Έργου, μετά την ολοκλήρωσή του.

Ως υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης ορίζονται οι απαραίτητες υπηρεσίες για την αντιμετώπιση προβλημάτων της λειτουργίας της Διαδικτυακής πύλης και των επιμέρους εφαρμογών. Αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τις παρεχόμενες υπηρεσίες που αναφέρονται και στην κατά την **περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας**.

### **Κεφάλαιο 3: Υλοποίηση, Παραδοτέα, Προϋπολογισμός**

#### ***3.1 Δικαίωμα Συμμετοχής***

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, καθώς και Κοινοπραξίες ή Ενώσεις φυσικών και νομικών προσώπων, με αποδεδειγμένη ικανότητα εκτέλεσης του έργου, όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 3.2

#### ***3.2 Τεχνική και Οικονομική Επάρκεια Προσφέροντα***

Για τη συμμετοχή τους, οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να πληρούν υποχρεωτικά τις ελάχιστες προϋποθέσεις που αφορούν τις τεχνικές και επαγγελματικές τους ικανότητες, να έχουν δηλαδή να έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία στην ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών.

#### ***3.3 Περιεχόμενα Προσφορών***

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να καταθέσουν ενιαίο κλειστό φάκελο προσφοράς όπου θα αναγράφονται ευκρινώς η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ με κεφαλαία γράμματα, ο τίτλος του Έργου για τον οποίο υποβάλλεται, ο αριθμός πρωτοκόλλου της παρούσας Πρόσκλησης και τα στοιχεία του αποστολέα.

Ο φάκελος κάθε προσφοράς περιλαμβάνει επί ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα:

Α. Προφίλ της εταιρείας.

Β. Πίνακα έργων (portfolio) που έχουν εκτελεστεί από τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας έργου.

Γ. Πίνακα με την ομάδα έργου (Ονοματεπώνυμο, ειδικότητα, έτη εμπειρίας)

Δ. Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έργου και περιγραφή παραδοτέων.

Ε. Οικονομική προσφορά.

### 3.4 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

Η διάρκεια του έργου καθορίζεται σε 3 μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να υποβάλλουν στην προσφορά τους αναλυτικό χρονοδιάγραμμα των εργασιών.

### 3.5 Παραδοτέα Έργου

Τα παραδοτέα του έργου παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα ως κάτωθι:

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου <sup>1</sup>	Μήνας Παράδοσης
A	Διαδικτυακός Τόπος του Δήμου	Λ	1
B	Mobile App, Σύστημα υποβολής αιτημάτων από τους πολίτες με την χρήση mobile application	Λ	2
Γ	Online Σύστημα Προβολής των Αιτημάτων & Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων – Αναφορών (Web application)	Λ	2
Δ	Ψηφιακή Καμπάνια Επικοινωνίας	ΑΛ	3

### 3.6 Προϋπολογισμός – Ενδεικτικό Τιμολόγιο

Το Έργο χρηματοδοτείται από τον Προϋπολογισμό Οικονομικού Έτους 2015 του Δήμου Παπάγου - Χολαργού. Ο Προϋπολογισμός του ανέρχεται στο ποσό των δεκατεσσάρων χιλιάδων ευρώ, 14.000,00 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και θα βαρύνει τον ΚΑ 10.7134.0010 του προϋπολογισμού έτους 2015.

<sup>1</sup>Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), ΥΠ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

### Ενδεικτικό Τιμολόγιο:

Ποσότητα	Αιτιολογία-Περιγραφή	Αξία
1	Ανάπτυξη Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών & Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Διαχείρισης αιτημάτων με Mobile διασύνδεση	14.000,00€ (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%)

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά θα ζητηθεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο η έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της οικονομικής του προσφοράς σε συνδυασμό με τη διατήρηση της ποιότητας και ορθής λειτουργίας του έργου, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις που έχουν τεθεί στην παρούσα. Στην περίπτωση που ο προσφέρων δεν απαντήσει στην αποκλειστική ημερομηνία των πέντε (5) ημερών από την παραλαβή της σχετικής ειδοποίησής του ή εφόσον και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η προσφορά θα απορρίπτεται.

### Συγγραφή Υποχρεώσεων

#### Άρθρο 1ο : Ισχύουσες διατάξεις

Η ανάθεση του έργου θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. του Ν.2362/95 (ΦΕΚ Α' 247), «Περί Δημόσιου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει,
2. του Ν.2286/95 (ΦΕΚ Α' 19), «Προμήθειες του δημοσίου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων», όπως ισχύει,
3. του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α' 114) «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων», όπως ισχύει,
4. του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α') «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως ισχύει,
5. του ΠΔ 28/1980 (ΦΕΚ Α' 11) «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών ΟΤΑ», όπως ισχύει,
6. του κεφαλαίου Ζ' του Ν. 4152/2013 (ΦΕΚ Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
7. του Π.Δ. 113/2010 (ΦΕΚ Α' 194) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,

8. της Υ.Α υπ' αριθμ. 14053/ΕΥΣ 1749/27.03.2008: «Υπουργική απόφαση συστήματος διαχείρισης» (ΦΕΚ Β' 540), όπως ισχύει,
9. του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ Α' 267 Α') «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 – 2013», όπως ισχύει,
10. τον Κανονισμό (ΕΚ) 1159/2000 της Ε.Ε. για τις δράσεις πληροφόρησης και δημοσιότητας που πρέπει να αναλαμβάνουν τα κράτη - μέλη σχετικά με τις παρεμβάσεις των διαρθρωτικών ταμείων,
11. του Ν.2472/1997 (ΦΕΚ Α' 133) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως ισχύει,
12. του Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ Α' 138) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»,
13. του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ Α' 112) «Ενίσχυση της Διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
14. του Ν.4281/2014 (ΦΕΚ Α' 160) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.

Άρθρο 2ο : Διάρκεια Σύμβασης

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, η οποία θα έχει διάρκεια 3 μηνών από την ημερομηνία που θα οριστεί κατά την υπογραφή της Σύμβασης ως ημερομηνία έναρξης υλοποίησης του Αντικειμένου της Πράξης «Ανάπτυξη Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών & Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Διαχείρισης αιτημάτων με Mobile διασύνδεση».

Άρθρο 3ο : Υποχρεώσεις του Αναδόχου

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.
2. Ο Ανάδοχος θα είναι αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας Έργου, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
3. Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να

ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μόνο μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

4. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλους ανάλογης εμπειρίας και προσόντων, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
6. Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο του έργου σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της Αναθέτουσας Αρχής, πλην της αμοιβής του την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε Τράπεζα της επιλογής του και υπό τον όρο προηγούμενης ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και τον Κύριο του Έργου ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.
8. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
9. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προσαρμόζει το λογισμικό σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αν αυτό

απαιτείται από τη φύση των δεδομένων που αποθηκεύονται και επεξεργάζονται.

10. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.
11. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
12. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιοδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.
13. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.



14. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία, καθώς και κάθε έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το αντικείμενο της παρούσας, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.
15. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση του Αντικειμένου της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής.
16. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποφεύγει την προβολή καθ' οιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με την εξαίρεση της απλής αναφοράς στο πελατολόγιό του.
17. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να συνεργαστεί με οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής και άλλον αρμόδιο κρατικό φορέα, με τον τρόπο που θα του υποδείξει η αρμόδια Διεύθυνση της Αναθέτουσας Αρχής και να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αναφορές, πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.
18. Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται, για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων του ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστεθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με τη Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.
19. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαλίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος ή οι τυχόν εγκεκριμένοι υπεργολάβοι του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Ασφαλιστική Νομοθεσία.
20. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει το αρμόδιο προσωπικό του Δήμου Παπάγου Χολαργού στη διαχείριση της νέας ιστοσελίδας και των εργαλείων – εφαρμογών που αυτή περιέχει.
21. Ο Ανάδοχος υποχρεούται για διάστημα έξι (6) μηνών να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης και καλής λειτουργίας της ιστοσελίδας του mobile app και των εφαρμογών τους, στα πλαίσια του παρόντος έργου.

Άρθρο 4ο : Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη για την παροχή όλων των μέσων και στοιχείων τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της ανατιθέμενης εργασίας.

#### Άρθρο 5ο : Ανωτέρα βία

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας δεν είναι υπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

#### Άρθρο 6ο : Αναθεώρηση τιμών

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, η τιμή της Οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου θα παραμείνει σταθερή και δεν θα υπόκειται σε αναθεώρηση, για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία.

#### Άρθρο 7ο : Τρόπος πληρωμής

Το σύνολο του συμβατικού τιμήματος θα καταβληθεί σε τρεις δόσεις με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών, που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν απαιτηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

- 1η Δόση 30%: με την παράδοση του Παραδοτέου Α
- 2η Δόση 50%: με την παράδοση των Παραδοτέων Β και Γ
- 3η Δόση 20%: με την ολοκλήρωση του έργου και παράδοση του Παραδοτέου Δ

#### Άρθρο 8ο : Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις

Οι δασμοί, φόροι και λοιπές δημοσιονομικές επιβαρύνσεις βαρύνουν τον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη κράτηση ή εισφορά, η οποία κατά νόμο βαρύνει αυτόν. Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του Ν. 2238/94 (ΦΕΚ Α' 151), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και στην κράτηση ύψους 0,10% επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων βάσει του Ν. 4013/2011.

Άρθρο 9ο : Επίλυση διαφορών, Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα αρμόδια ελληνικά δικαστήρια.

Δήμος Παπάγου-Χολαργού, 11/03/2015

Συντάχθηκε

Θεωρήθηκε

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΠΟΛΙΤΗΣ

ΓΕΩΡΓΙΑ ΠΑΓΩΝΗ