



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4^{ος} όροφος

Τ.Κ: 71202

Πληροφορίες: Μανόλης Κουτεντάκης

Τηλ.: 2813 409 229

Fax: 2813 409 170

E-mail: manolis@heraklion.gr

Αριθμός Πρωτοκόλλου:

**Μελέτη για δύο (2) Συστήματα Προτεραιότητας για τις υπηρεσίες του Δημοτολογίου και του ΚΕΠ
του Δήμου Ηρακλείου**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Τεχνική περιγραφή
2. Ενδεικτικό τιμολόγιο
3. Συγγραφή υποχρεώσεων



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4^{ος} όροφος
Τ.Κ: 71202
Πληροφορίες: Κουτεντάκης Μανόλης
Τηλ.: 2813 409 229
Fax: 2813 409 410
E-mail: manolis@heraklion.gr

Συστήματα Προτεραιότητας
του Δήμου Ηρακλείου

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ–ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. Σκοπός

Στόχος της παρούσας μελέτης είναι η εγκατάσταση εξοπλισμού δυο Συστημάτων Σειράς Προτεραιότητας στο Δημοτολόγιο & το ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου Κρήτης, που έχει σκοπό τη βελτίωση αφενός των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το εξυπηρετούμενο κοινό και αφετέρου των συνθηκών εργασίας για τους υπαλλήλους. Το σύστημα θα παρέχει προς τους πολίτες μέσω της απομακρυσμένης πρόσβασης την δυνατότητα έκδοσης “εικονικού” εισιτηρίου καθώς και την παρακολούθηση αυτού.

Για την λειτουργία του προσφερόμενου συστήματος δεν θα απαιτείται η χρήση Η/Υ καθώς το σύστημα θα λειτουργεί αυτόνομα από τη στιγμή που θα προγραμματιστεί. Το μόνο προαπαιτούμενο είναι η διασύνδεσή του στο διαδίκτυο (Internet), την οποία θα μεριμνήσει ο Δήμος να υπάρχει στους χώρους τοποθέτησης των εν λόγω συστημάτων.

2. Μελέτη

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού απαιτούνται τουλάχιστον τα κάτωθι:

- Δύο (2) Κεντρικές μονάδες
- Δύο (2) Εκτυπωτικές μονάδες
- Δεκαεφτά (17) Virtual Τερματικά θέσης εργασίας
- Δεκαεφτά (17) Φωτεινοί πίνακες θέσεως εργασίας
- Δύο (2) Κεντρικοί φωτεινοί πίνακες
- Δύο (2) Ηχητικές ειδοποιήσεις
- Σύνδεση στο internet
- Web εφαρμογή
- Λογισμικό στατιστικών & λειτουργίας
- Εγκατάσταση του Συστήματος
- Εγγύηση Καλής Λειτουργίας

3. Ανάλυση Μελέτης

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

Η Κεντρική Μονάδα του συστήματος, να μπορεί να εγκατασταθεί εντός της εκτυπωτικής μονάδας, εμπεριέχοντας εγκατεστημένο το λογισμικό λειτουργίας και διαχείρισης του συστήματος. Από την εν λόγω μονάδα να πραγματοποιείται ο έλεγχος διαχείρισης των περιφερειακών μονάδων και των υποσυστημάτων, δηλαδή των εξής:

- Εκτυπωτική Μονάδα Έκδοσης Εισιτηρίων

- Τερματικά θέσεων εργασίας
- Κεντρικοί Φωτεινοί Πίνακες
- Σύστημα Ηχητικής ειδοποίησης
- Αποστολή κατάστασης στον κεντρικό εξυπηρετητή(server)
- Εντολή κράτησης εισιτηρίου
- Τροφοδοσία

Η Κεντρική Μονάδα να παρέχει την δυνατότητα προγραμματισμού 16 διαφορετικές υπηρεσίες – εργασίες, τουλάχιστον. Επίσης να δύναται να εξυπηρετήσει ταυτόχρονα τουλάχιστον 32 θέσεις εργασίας με τους αντίστοιχους φωτεινούς πίνακες και τα αντίστοιχα τερματικά σε κάθε θέση. Επιπλέον να μπορεί να διαχειριστεί τόσους κεντρικούς φωτεινούς πίνακες όσους απαιτούνται για να φαίνονται οι κατάλληλες πληροφορίες για κάθε εργασία (αριθμός που εξυπηρετείται, από ποια θέση εργασίας κλπ) ακόμα και όταν όλες οι εργασίες που μπορεί να εξυπηρετήσει η κεντρική μονάδα εξυπηρετούνται ταυτόχρονα.

Η κεντρική Μονάδα να προγραμματίζεται μέσω θύρας δικτύου (Ethernet) από Η/Υ ο οποίος θα είναι συνδεδεμένος στο δίκτυο του Δήμου, (επιθυμητή και η ύπαρξη σειριακής θύρας RS232 - 485). Επίσης κάθε Η/Υ που είναι συνδεδεμένος στο δίκτυο να μπορεί να βλέπει, χρησιμοποιώντας τα ανάλογα διαπιστευτήρια (κωδικούς εισόδου), την κατάσταση (πχ πόσες θέσεις εργασίας εξυπηρετούν, πόσοι πολίτες είναι σε αναμονή, ποιο νούμερο εξυπηρετείται κλπ) σε πραγματικό χρόνο. Επίσης μέσω της κεντρικής μονάδας να ορίζεται το χρονικό σημείο αλλαγής βάρδιας στο οποίο θα μηδενίζεται η αρίθμηση και θα ξεκινάει η καινούργια. Η κεντρική μονάδα του συστήματος να διαθέτει ενσωματωμένο εξυπηρετητή δικτύου (Web Server). Μέσω του οποίου τα διαχειρίσιμα από το σύστημα δεδομένα θα εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο σε ιστοσελίδα (webpage) προσβάσιμα μέσω υψομετρητή δικτύου (Web Browser), (π.χ. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome).

Τα προβαλλόμενα δεδομένα πρέπει να είναι τουλάχιστον τα εξής :

Όνομα Υπηρεσίας : Το όνομα της καταχωρημένης υπηρεσίας

Νούμερο Τελ. Εισιτηρίου : Ο τελευταίος εκτυπωμένος σε εισιτήριο αριθμός

Σύνολο Εισιτηρίων : Το σύνολο των πελατών που έχουν πάρει εισιτήρια από την έναρξη της βάρδιας στη συγκεκριμένη υπηρεσία

Πελάτες σε Αναμονή : Αριθμός σε αναμονή των προς εξυπηρέτηση, την παρούσα στιγμή, πολιτών (επιθυμητό να αναφέρεται και το σύνολο των πολιτών σε αναμονή για κάθε μια από τις υπηρεσίες)

Μέσος χρόνος αναμονής : Ο μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά που ισχύει για την τρέχουσα στιγμή (σε λεπτά)

Σύνολο Θέσεων : Συνολικός αριθμός θέσεων υπαλλήλων

Ενεργές Θέσεις : Αριθμός υπαλλήλων που εξυπηρετούν την παρούσα χρονική στιγμή.

Υπηρεσία : Το όνομα της καταχωρημένης υπηρεσίας

Σύνολο Πολιτών : Το σύνολο των πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά

Σημειώνεται ότι το σύστημα μετά τον αρχικό προγραμματισμό πρέπει να λειτουργεί τελείως αυτόνομα, χωρίς να απαιτείται η ύπαρξη Η/Υ για την λειτουργία του.

Ο προγραμματισμός της ημερομηνίας, της ώρας, της διάταξης του λογοτύπου και του κειμένου των εισιτηρίων καθώς και η έκδοση στατιστικών στοιχείων, να πραγματοποιείται στην κεντρική μονάδα. Τα στατιστικά στοιχεία να αποθηκεύονται – διατηρούνται, σε εσωτερική μνήμη (>= 2GB τουλάχιστον), ενσωματωμένη σε αυτήν. Η εξαγωγή και διαχείριση τους να πραγματοποιείται με επικοινωνία μέσω θύρας δικτύου (Ethernet) σε οποιονδήποτε Η/Υ.

Η ακεραιότητα των δεδομένων να διαφυλάσσεται ακόμα και στην περίπτωση διακοπής τροφοδοσίας μέσω Back Up Battery ή άλλου μέσου.

Η Κεντρική Μονάδα να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται άμεσα οποιαδήποτε συνδεδεμένη και σε λειτουργία μονάδα του υποσυστήματος υπάρχει ήδη ή προστεθεί στο δίκτυο. Η δυνατότητα αυτή θα επιτρέπει την αποσύνδεση και σύνδεση την οποιοδήποτε τμήματος του συστήματος και την εναλλαγή του με οποιοδήποτε άλλο τμήμα χωρίς να απαιτείται παρέμβαση τεχνικού. (π.χ. Εάν πάθει βλάβη ένα τερματικό θέσης συναλλαγής θα μπορούμε να πάρουμε ένα άλλο τερματικό θέσης συναλλαγής από ένα άλλο σημείο και να το εντάξουμε στο σύστημα χωρίς να απαιτείται καμιά αλλαγή ή ρύθμιση. Καθώς ο εντοπισμός της

αλλαγής θα γίνεται από την κεντρική μονάδα του συστήματος επιτρέποντας στον χειριστή του συστήματος να προσδιορίσει την θέση και την εργασία που θα κάνει το τερματικό θέσης).

ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

Η μηχανή έκδοσης εισιτηρίων (εκτυπωτική μονάδα) να βρίσκεται σε επιδαπέδια, εργονομική και εύκολη στην χρήση της από τους συναλλασσόμενους, βάση. Το υλικό κατασκευής πρέπει να είναι από χάλυβα βαμμένο με ηλεκτροστατική βαφή φούρνου ή κάποιο άλλο υλικό που να προσφέρει αντοχή και διάρκεια στο χρόνο. Το ύψος της εκτυπωτικής μονάδας να είναι περί τα 120cm.

Στην εκτυπωτική μονάδα να είναι ευδιάκριτα τα είδη των παρεχομένων και εξυπηρετούμενων υπηρεσιών. Για την επιλογή της υπηρεσίας που ενδιαφέρει τον κάθε πολίτη η εκτυπωτική μονάδα να διαθέτει είτε το αντίστοιχο πλήκτρο είτε οθόνη αφής (touch screen) για τουλάχιστον δύο (2) υπηρεσίες. Να υπάρχει πρόβλεψη και δυνατότητα τοποθέτησης μελλοντικά έως και δεκαέξι τουλάχιστον πλήκτρων.

Ο εκτυπωτής που εμπεριέχεται εντός της Μηχανής έκδοσης εισιτηρίων να είναι θερμικός.

Το μήκος του εισιτηρίου, οι εικόνες, τα κείμενα οι γραμματοσειρές και το μέγεθος των χαρακτήρων που εκτυπώνονται πάνω σε αυτό, να τροποποιούνται - παραμετροποιούνται μέσω του προγράμματος που εμπεριέχει τις ρυθμίσεις εκτύπωσης του εισιτηρίου.

Η ταχύτητα εκτύπωσης του εκτυπωτή εισιτηρίων να είναι τουλάχιστον $\geq 20 \text{ cm / sec}$.

Το εύρος της εκτύπωσης να είναι περί τα 5,8 – 8,2 cm (επιθυμητή η δυνατότητα επιλογής οποιασδήποτε ενδιάμεσης διάστασης εύρους του χαρτιού)

Οι χαρακτήρες που θα μπορούν να απεικονίζονται στην επιφάνεια εκτύπωσης να είναι Ελληνικοί και Λατινικοί, κεφαλαία και μικρά γράμματα, σε οποιοδήποτε μέγεθος και σε αρκετά μεγάλο αριθμό γραμματοσειρών, ώστε να είναι ευδιάκριτοι στον πολίτη.

Ο εκτυπωτής να έχει την ικανότητα να εκτυπώσει, ένα λογότυπο, την ονομασία και τον κωδικό του υποκαταστήματος, σε οποιοδήποτε σημείο του εισιτηρίου και με οποιοδήποτε μεγέθους χαρακτήρων επιθυμεί ο χειριστής είτε στα Ελληνικά είτε στα Λατινικά είτε και στις δύο γραφές ταυτόχρονα. Τα παραπάνω γραφόμενα να μπορούν να τροποποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή από τον χειριστή του συστήματος χωρίς καμιά άλλη παρέμβαση.

Ο εκτυπωτής να έχει την ικανότητα να εκτυπώσει την Ημερομηνία και ώρα με οποιαδήποτε format επιθυμεί (πχ **10/5/17 1:00 μμ** ή **10 Μαΐου2017 13:00** κτλ), και σε οποιοδήποτε σημείο του εισιτηρίου και με οποιοδήποτε μεγέθους χαρακτήρων επιθυμεί ο χειριστής είτε στα Ελληνικά είτε στα Λατινικά είτε και στις δύο γραφές ταυτόχρονα.

Το πρόγραμμα να μπορεί να υπολογίσει, και αντίστοιχα ο εκτυπωτής να εκτυπώνει στο εισιτήριο, το μέσο χρόνο συναλλαγής του συναλλασσόμενου με μορφή είτε σε λεπτά (18 ΛΕΠΤΑ), είτε σε πόση ώρα (1 ΩΡΑ και 10 ΛΕΠΤΑ), είτε σε συγκεκριμένη ώρα (ΘΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΕΙΤΕ ΣΤΙΣ 11:20). Τα παραπάνω θα μπορούν να εκτυπωθούν σε οποιοδήποτε σημείο του εισιτηρίου και με οποιοδήποτε μεγέθους χαρακτήρων επιθυμεί ο χειριστής είτε στα Ελληνικά είτε στα Λατινικά είτε και στις δύο γραφές ταυτόχρονα.

Ο εκτυπωτής να έχει την ικανότητα να εκτυπώσει οποιοδήποτε πρόσθετο κείμενο επιθυμεί ο χειριστής και με απεριόριστο αριθμό χαρακτήρων σε οποιοδήποτε σημείο του εισιτηρίου και με οποιοδήποτε μεγέθους χαρακτήρων επιθυμεί ο χειριστής είτε στα Ελληνικά είτε στα Λατινικά είτε και στις δύο γραφές ταυτόχρονα.

Ο χειριστής του συστήματος να έχει την δυνατότητα να τροποποιήσει το μέγεθος του εισιτηρίου το λογότυπο, την διάταξη εκτύπωσης, τα δεδομένα, και τα μηνύματα που θα εκτυπώνονται πάνω σε αυτά.

Το μέγιστο μέγεθος του ρολού του χαρτιού που μπορεί να χρησιμοποιεί ο συγκεκριμένος εκτυπωτής του εισιτηρίου να έχει τέτοιο συνολικό μήκος το οποίο να αντιστοιχεί σε τουλάχιστον 1.500 εισιτήρια ανά ρολό (με μέσο μήκος εισιτηρίου 8 cm).

Ο εκτυπωτής να χρησιμοποιεί αυτόματη κοπή για την οποία ο κατασκευαστής θα δηλώνει ότι έχει άριστη αξιοπιστία και λειτουργικότητα για τουλάχιστον 150.000 κοψίματα.

ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τα προσφερόμενα συστήματα θα διαθέτουν ηλεκτρονικά virtual τερματικά θέσης εργασίας, όπου, μέσω του υφιστάμενου δικτύου των Η/Υ της υπηρεσίας θα εμφανίζονται στην οθόνη του Η/Υ του κάθε εργαζομένου που βρίσκετε στην υπηρεσία.

Το κάθε τερματικό διαθέτει πλήκτρα για την αμφίδρομη λειτουργία του συστήματος μεταξύ θέσης συναλλαγής και αναμονής :

- Πλήκτρο κλήσης επόμενου συναλλασσόμενου,
- Πλήκτρο επανάκλησης,
- Πλήκτρο ενημέρωσης ώρας και ημερομηνίας.

ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΦΩΤΕΙΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ (Κ.Φ.Π.)

Ο Κεντρικός Φωτεινός Πίνακας να είναι κατασκευασμένος σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και αναγνώσιμος από απόσταση ≥ 50 μέτρα τουλάχιστον.

Ο Κεντρικός Φωτεινός Πίνακας να είναι τεχνολογίας LED, με ωφέλιμο ύψος χαρακτήρα τουλάχιστον 8cm, όπου και να εμφανίζονται ο αριθμός της θυρίδας εξυπηρέτησης, ο κωδικός της εργασίας, ο αριθμός που εξυπηρετείται, καθώς και δυο κατευθυντήρια βέλη. Κάθε φορά που κάποιος υπάλληλος θα πατήσει το κουμπί για να έρθει ο επόμενος πελάτης θα εμφανίζεται στον κεντρικό πίνακα ο κωδικός εργασίας που αυτός διεκπεραιώνει, το νούμερο που είναι να εξυπηρετηθεί για τη συγκεκριμένη εργασία, ο αριθμός της θέσης του και το βέλος κατεύθυνσης.

Στο σύστημα που θα παραδοθεί θα πρέπει να φαίνονται σταθερά οι παραπάνω πληροφορίες για ένα τουλάχιστον είδος εργασίας. Να υπάρχει η δυνατότητα επέκτασης και εμφάνισης της κατάστασης για τουλάχιστον πέντε διαφορετικές υπηρεσίες είτε με ένα πίνακα πέντε σειρών είτε με πέντε διαφορετικούς κεντρικούς φωτεινούς πίνακες.

ΦΩΤΕΙΝΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ(ΘΕΣΗΣ)

Ο Φωτεινός Πίνακας Θέσης Εργασίας να είναι τεχνολογίας LED με ωφέλιμο ύψος χαρακτήρα τουλάχιστον 8cm και να αποτελείται τουλάχιστον από τρία (3) ψηφία. Στο επάνω μέρος να φέρει με σταθερά γράμματα τον αριθμό της θέσης εργασίας. Κάθε φορά που θα πατάει το κουμπί ο εκάστοτε υπάλληλος θα αναβοσβήνει στον φωτεινό πίνακα της θέσης του το νούμερο που είναι να εξυπηρετηθεί. Παράλληλα να ακούγεται και ένας χαρακτηριστικός ήχος σήμανσης. Να υπάρχει η δυνατότητα στήριξης του φωτεινού πίνακα τόσο στην οροφή όσο και πάνω στη θέση εργασίας με τη χρήση ειδικού στηρίγματος.

WEB ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Η εφαρμογή να λειτουργεί αποκλειστικά σε περιβάλλον Web.

Αναλυτικότερα :

- Η web εφαρμογή να βρίσκεται εγκατεστημένη σε Web Server και να αποθηκεύει τα απαραίτητα στοιχεία σε βάση δεδομένων.
- Ο Κεντρικός server να χρησιμοποιείται μόνο για τις λειτουργίες της έκδοσης και της διαχείρισης των εικονικών εισιτηρίων. Σε περίπτωση μη λειτουργίας του server ή του συστήματος προτεραιότητας (εκτός δικτύου) τότε η εκτυπωτική μονάδα του συστήματος σειράς προτεραιότητας θα πρέπει να λειτουργεί κανονικά με τη φυσική παρουσία των πολιτών.
- Η εγγραφή χρηστών στην υπηρεσία να γίνεται μέσω διαπιστευτηρίων όπως με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης και με την επιβεβαίωση της εγγραφής μέσω email.
- Η εφαρμογή να μπορεί να διαχειριστεί περισσότερα από 10 ανεξάρτητα συστήματα προτεραιότητας.
- Η εφαρμογή να πραγματοποιεί αυτοματοποιημένη λήψη κατάστασης των συνδεδεμένων συστημάτων. Κάθε σύστημα να συνδέεται στον κεντρικό server μεταφέροντας αυτόματα την κατάστασή του σε τακτά χρονικά διαστήματα π.χ. ανά λεπτό. Οι πληροφορίες που θα μεταφέρονται να αφορούν τουλάχιστον : τα τρέχοντα νούμερα εξυπηρέτησης κάθε υπηρεσίας, τον αριθμό σε αναμονή πολιτών και τον μέσο χρόνο εξυπηρέτησης.
- Η είσοδος του εγγεγραμμένου χρήστη πρέπει να γίνεται με τον κωδικό του. Ο χρήστης να μπορεί να συνδεθεί από οποιονδήποτε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή και από έξυπνες συσκευές όπως Smartphone και Tablet από οπουδήποτε μέσω σύνδεσης στο διαδίκτυο (Internet). Η web εφαρμογή να υλοποιεί τεχνολογία προσαρμοστικότητας ιστοσελίδας (responsive) ώστε να προσαρμόζεται ανάλογα στην επιφάνεια του web browser του κάθε χρήστη.

- Το προσφερόμενο σύστημα σειράς να μπορεί να ενταχθεί σε ομάδα συστημάτων π.χ. εάν ο Δήμος έχει 3 ανεξάρτητα συστήματα σε υπηρεσίες του, τότε στην πρώτη οθόνη της εφαρμογής ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει το σύστημα που επιθυμεί.
- Εάν το σύστημα εξυπηρετεί περισσότερες από μία υπηρεσίες (π.χ. Αιτήσεις, Εγγραφές, Δικαιολογητικά, κλπ) τότε ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει την υπηρεσία που επιθυμεί.
- Στην κεντρική οθόνη ο χρήστης να βλέπει τον τρέχοντα αριθμό εξυπηρέτησης για την επιλεγμένη υπηρεσία, τον αριθμό ατόμων σε αναμονή καθώς και τον μέσο χρόνο αναμονής
- Η εφαρμογή να διαθέτει δύο επιλογές : 1) Άμεση εκτύπωση εισιτηρίου και 2) Κράτηση εισιτηρίου
- Άμεση εκτύπωση : Ο χρήστης να μπορεί να πάρει τον αριθμό προτεραιότητας σαν να βρισκόταν τοπικά στο κατάστημα (μόνο όταν υπάρχει ουρά αναμονής στο κατάστημα). Ο αριθμός να δεσμεύεται, και ο κεντρικός server να ενημερώνει το σύστημα και να μην εκτυπώνεται σε κανένα άλλον ο ίδιος αριθμός. Μετά από την εντολή Άμεσης εκτύπωσης, ο χρήστης να μπορεί να εκτυπώσει τον αριθμό σε δικό του εκτυπωτή (σαν αποδεικτικό) ή εναλλακτικά εάν χρησιμοποιεί Smartphone, Tablet ο αριθμός να εμφανίζεται στην επιφάνεια, οθόνη της συσκευής.
- Κράτηση εισιτηρίου : Ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει να γίνει κράτηση εισιτηρίου σε μελλοντικό χρόνο. Πχ να μπορεί να επιλέξει την επιθυμητή ώρα σε εύρος 30 λεπτών (η τιμή είναι παραμετρική). Στην περίπτωση κράτησης εισιτηρίου η εφαρμογή να μην παραχωρεί στον χρήστη άμεσα κάποιο εισιτήριο. Όταν πλησιάζει η ώρα επιθυμητής εξυπηρέτησης (π.χ. 20 λεπτά πριν, παραμετρική τιμή) τότε η εφαρμογή να του παραχωρεί αριθμό και να τον ενημερώνει για την τρέχουσα κατάσταση του συστήματος (τρέχων αριθμός εξυπηρέτησης, πελάτες σε αναμονή, μέσος χρόνος αναμονής).
- Μέσω της εφαρμογής οι χρήστες να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο (απόκλιση μέχρι ενός (1) λεπτού) για την κατάσταση της σειράς προτεραιότητας, ώστε να παρέχεται χρονικό περιθώριο έγκαιρης προσέλευσης στο δημοτικό κατάστημα για την εξυπηρέτησή τους.
- Η εφαρμογή να είναι κατάλληλη για Smartphone, και να χρησιμοποιεί τις ίδιες web υπηρεσίες εκτελώντας επιπλέον ενέργειες μέσω της Google PlayStore.

Επίσης ο ανάδοχος θα πρέπει να πληροί τα κάτωθι :

- Το σύστημα θα παραδοθεί πλήρως εγκατεστημένο και λειτουργικό.
- Το κόστος όλων των απαραίτητων καλωδιώσεων, στηριγμάτων και γενικά όλων των υλικών-μικροϋλικών που απαιτούνται για την εγκατάσταση του συστήματος θα βαρύνει τον ανάδοχο. Οι λεπτομέρειες της εγκατάστασης θα καθοριστούν επιτόπου με την επίβλεψη του Δήμου. Στην τιμή θα περιλαμβάνεται και η εκπαίδευση του προσωπικού μετά την πλήρη εγκατάσταση.
- Τα προσφερόμενα είδη θα καλύπτονται από εγγύηση καλής λειτουργίας τριών ετών.
Αναλυτικότερα:
 - ✓ Όλα τα ηλεκτρονικά μέρη να καλύπτονται με εγγύηση για τρία έτη,
 - ✓ μονάδες τροφοδοσίας να καλύπτονται με εγγύηση για ένα έτος
 - ✓ τεχνική κάλυψη να καλύπτονται με εγγύηση για ένα έτος..
- Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει απαραίτητα σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001, ISO 14001 και ISO 27001 για τον Σχεδιασμό, Παραγωγή, Εγκατάσταση και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων σειράς προτεραιότητας.
- Τα προσφερόμενα είδη να φέρουν σήμανση CE.
- Να κατατεθεί με την προσφορά η άδεια λειτουργίας του εργοστασίου κατασκευής των συστημάτων.
- Να κατατεθεί με την οικονομική προσφορά το ετήσιο κόστος συντήρησης των συστημάτων για τα επόμενα δυο έτη, μετά το πέρας λειτουργίας του πρώτου έτους.

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΡΙΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει API για την διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές όσο αφορά την δυνατότητα ενημέρωσης του Δημότη στις παρακάτω υπηρεσίες

Όνομα Υπηρεσίας : Το όνομα της καταχωρημένης υπηρεσίας

Νούμερο Τελ. Εισιτηρίου : Ο τελευταίος εκτυπωμένος σε εισιτήριο αριθμός

Σύνολο Εισιτηρίων : Το σύνολο των πελατών που έχουν πάρει εισιτήρια από την έναρξη της βάρδιας στη συγκεκριμένη υπηρεσία

Πελάτες σε Αναμονή : Αριθμός σε αναμονή των προς εξυπηρέτηση, την παρούσα στιγμή, πολιτών (επιθυμητό να αναφέρεται και το σύνολο των πολιτών σε αναμονή για κάθε μια από τις υπηρεσίες)

Μέσος χρόνος αναμονής : Ο μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά που ισχύει για την τρέχουσα στιγμή (σε λεπτά)

Σύνολο Θέσεων : Συνολικός αριθμός θέσεων υπαλλήλων

Ενεργές Θέσεις : Αριθμός υπαλλήλων που εξυπηρετούν την παρούσα χρονική στιγμή.

Υπηρεσία : Το όνομα της καταχωρημένης υπηρεσίας

Σύνολο Πολιτών : Το σύνολο των πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

Εγκρίνεται:
Ο Αντιδήμαρχος

Μανόλης Κουτεντάκης

Κώστας Μοχιανάκης

Πέτρος Ινιωτάκης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4^{ος} όροφος

Τ.Κ: 71202

Πληροφορίες: Κουτεντάκης Μανόλης

Τηλ.: 2813 409 229

Fax: 2813 409 410

E-mail: manolis@heraklion.gr

Συστήματα Προτεραιότητας
του Δήμου Ηρακλείου

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ/ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Κεντρική μονάδα, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές	τεμ.	2	350,00	700,00
2	Εκτυπωτική μονάδα με δύο (2) τουλάχιστον Υπηρεσίες, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές.	τεμ.	2	700,00	1.400,00
3	Τερματικό θέσης εργασίας, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές	τεμ.	17	0,00	0,00
4	Σύστημα ηχητικής ειδοποίησης, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές	τεμ.	2	15,00	30,00
5	Κεντρικός φωτεινός πίνακας ενός τουλάχιστον πεδίου, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές	τεμ.	2	370,00	740,00
6	Φωτεινός πίνακας θέσεως εργασίας, όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές	τεμ.	17	170,00	2.890,00
7	Ρολό χαρτί 2000 εισιτηρίων περίπου	τεμ	160	8,00	1.280,00
8	Λογισμικό στατιστικών και λειτουργίας	τεμ	1	0,00	0,00
9	Διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές	τεμ	1	600,00	600,00
10	Ετήσια παροχή Web εφαρμογής	τεμ	2	200,00	400,00
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΑΝΕΥ ΦΠΑ					8.040,00
Φ. Π. Α. 24 %					1.929,60
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ					9.969,60

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

Μανόλης Κουτεντάκης

Κώστας Μοχιανάκης



Ηράκλειο, 24/05/2018

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4^{ος} όροφος
Τ.Κ: 71202
Πληροφορίες: Κουτεντάκης Μανόλης
Τηλ.: 2813 409 229
Fax: 2813 409 410
E-mail: manolis@heraklion.gr

Συστήματα Προτεραιότητας
του Δήμου Ηρακλείου

Γ Ε Ν Ι Κ Η Σ Υ Γ Γ Ρ Α Φ Η Υ Π Ο Χ Ρ Ε Ω Σ Ε Ω Ν

Άρθρο 1ο

Με την παρούσα προβλέπεται η Προμήθεια δύο (2) Συστημάτων Προτεραιότητας για τις υπηρεσίες του Δημοτολογίου και του ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου και αφορά τον ΚΑ 10-7135.019 με τίτλο «προμήθεια συστημάτων προτεραιότητας των υπηρεσιών του Δήμου» και ποσό 10.000€ του Προϋπολογισμού Οικονομικού Έτους 2018 του Δήμου Ηρακλείου.

Άρθρο 2° Ισχύουσες Διατάξεις – Αποφάσεις

A Τις διατάξεις :

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016.
2. Την παρ. 4 του άρθρου 209 του Ν. 3463/2006, όπως αναδιατυπώθηκε με την παρ. 3 του άρθρου 22 του Ν. 3536/2007
3. Τις διατάξεις της παρ. 9 του άρθρου 209 του Ν. 3463/2006, όπως προστέθηκε με την
4. παρ. 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008 και διατηρήθηκε σε ισχύ με την περίπτωση 38 της
5. παρ. 1 του άρθρου 377 του Ν. 4412/2016.
6. Τις διατάξεις του άρθρου 72 του Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ τ. Α 87/2010)

B. Τις αποφάσεις :

1. Την 58120/ 01-06-2016 απόφαση Δημάρχου με την οποία εκχωρεί το δικαίωμα υπογραφής στους Αντιδημάρχους

Άρθρο 3° Τρόπος εκτέλεσης.

Η ανάθεση εκτέλεσης της υπηρεσίας αυτής θα πραγματοποιηθεί, μετά από Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και συλλογή προσφορών, με κριτήριο κατακύρωσης **την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει της τιμής** εφόσον τηρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές της μελέτης. Η κατακύρωση του αντικειμένου της παροχής υπηρεσίας στον μειοδότη θα γίνει με απόφαση Δημάρχου.

Προϋποθέσεις Συμμετοχής

Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να καταθέσουν εντός του φακέλου της προσφοράς τους

1)Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986 υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης όπου να δηλώνεται ότι:

- Είναι ενήμεροι φορολογικά και ασφαλιστικά.
 - Είναι εγγεγραμμένοι σε Επαγγελματικό Επιμελητήριο σε σχετικό με το αντικείμενο της προμήθειας κωδικό επαγγέλματος.
 - Δεν έχουν συμμετάσχει σε εγκληματική οργάνωση, σε δωροδοκία, σε απάτη, σε τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες , σε νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας όπως αυτά ορίζονται στις αποφάσεις-πλαίσια 2008/841/ΔΕΥ, (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42), (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) ,2003/568/ΔΕΥ, (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), 2803/2000 (Α' 48), (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48),2002/475/ΔΕΥ (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), 2011/36/ΕΕ, Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), 2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 αντίστοιχα.
 - Δεν έχουν καταδικασθεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.
 - Έχουν λάβει γνώση των όρων των τεχνικών προδιαγραφών, της συγγραφής υποχρεώσεων και του ενδεικτικού προϋπολογισμού της εργασίας και συμφωνούν με αυτούς.
- 2) Συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τον νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης το παρεχόμενο Έντυπο Οικονομικής Προσφοράς

Άρθρο 4°.

Δικαιολογητικά ανάθεσης:

Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ.1 και 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016, καθώς και για την απόδειξη της επαγγελματικής ικανότητας ο ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να ανατεθεί η προμήθεια, εντός 10 ημερών από σχετική πρόσκληση η οποία θα του αποσταλεί θα πρέπει να προσκομίσει τα εξής δικαιολογητικά:

A) Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου που θα έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κατάθεσης των δικαιολογητικών

Υπόχρεοι για την κατάθεση

- 1.Τα φυσικά πρόσωπα
- 2.Ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε.
- 3.Διαχειριστές Ε.Π.Ε. και Ι.Κ.Ε
- 4.Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

B) Ασφαλιστική και φορολογική ενημερότητα

Γ) Πιστοποιητικό του οικείου Επαγγελματικού Επιμελητηρίου με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους και το ειδικό επάγγελμά τους, το οποίο αν δεν συνάδει με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών θα οδηγεί σε αποκλεισμό του συμμετέχοντος ,που θα έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

Άρθρο 5ο : Χρόνος εκτέλεσης της προμήθειας

Αρχίζει από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης της εργασίας με τον ανάδοχο και ολοκληρώνονται σε 60 ημέρες .

Άρθρο 6ο : Αναθεώρηση τιμών

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες .

Άρθρο 7ο : Τρόπος πληρωμής

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών η αμοιβή του αναδόχου καθορίζεται μέχρι το ποσό των **8.040,00€** μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Η καταβολή του ως άνω ποσού γίνεται ύστερα από έκδοση σχετικού τιμολογίου.

Στο ποσό της αμοιβής συμπεριλαμβάνονται οι βαρύνοντες τον εντολοδόχο φόροι και βάρη.

Η αμοιβή δεν υπόκειται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο και αιτία και παραμένει σταθερή και αμετάβλητη καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της εντολής.

Η δαπάνη του ποσού θα βαρύνει τον ΚΑ 15-6142.009 με τίτλο «Δημιουργία διαδραστικών συστημάτων προβολής πολιτιστικού και τουριστικού αποθέματος Δήμου Ηρακλείου» του προϋπολογισμού εξόδων οικονομικού έτους 2017.

Άρθρο 8ο : Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο εντολοδόχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν κατά την ημέρα της δημοπρασίας.

Άρθρο 9ο : Επίλυση διαφορών

Οι διαφορές που θα εμφανισθούν κατά την εφαρμογή της σύμβασης, επιλύονται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

Μανόλης Κουτεντάκης

Κωστής Μοχιανάκης