

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΥΠ.Υ.ΜΕ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε

Τ. Κ. : 101 91 - Παπάγου

Πληροφορίες : Κ. Καρρά

Τηλέφωνο : 213- 130.81.08

Fax : 213 -130.82.07

e-mail : k.karra@yme.gov.gr

Παπάγου, 15 Απριλίου 2019

Αριθμ. Πρωτ.: 30003/2301

ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΣ ΑΙΤΗΜΑ

ΘΕΜΑ: Πρωτογενές αίτημα ανάπτυξης Κεντρικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Υποδοχής Καταγγελιών και Παραπόνων για Ε.Δ.Χ. οχήματα.

- ΣΧΕΤ : 1. Το υπ. αριθμ. 26477/1981/03.04.2019 (ΑΔΑΜ: 19REQ004729200) πρωτογενές αίτημα της Υπηρεσίας μας.
 2. Το υπ. αριθμ. οικ.3199/11.04.2019 έγγραφο του Γραφείου Γενικού Γραμματέα (Αριθμ. Πρωτ. ΥΠΥΜΕ: 30003/2301/15.04.2019)

Η Διεύθυνση Προμηθειών και Λειτουργικής Μέρμνας του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, θα προβεί στην ανάθεση παροχής υπηρεσιών σχεδιασμού και υλοποίησης ιστότοπου που θα φιλοξενήσει λογισμικό για το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποδοχής Καταγγελιών και Παραπόνων για τα Ε.Δ.Χ. οχήματα, σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 11 του ν.4530/18, προς κάλυψη λειτουργικών αναγκών της Δ/σης Επιβατικών Μεταφορών του ΥΠ.Υ.ΜΕ.

Η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, σύμφωνα με τα ακόλουθα πληροφοριακά στοιχεία:

Αναθέτουσα Αρχή	Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών
Αντικείμενο Παροχής Υπηρεσιών	Το αντικείμενο της ανάθεσης περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός ιστότοπου που θα φιλοξενήσει το λογισμικό υποδοχής επώνυμων καταγγελιών και παραπόνων των επιβατών, για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα Ε.Δ.Χ. αυτοκίνητα και παραβιάζουν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για τη λειτουργία των οχημάτων αυτών, καθώς και την εκπαίδευση χρηστών, διάρκειας οκτώ (8) ωρών, σύμφωνα με τις συνημμένες αναλυτικές προδιαγραφές.
CPV	72261000-2(Υπηρεσία ανάπτυξης λογισμικού)
Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ	20.000,00€
Φ.Π.Α. 24%	4.800.00€
Συνολικός Προϋπολογισμός	24.800,00€
Χρηματοδότηση	Τακτικός Προϋπολογισμός, Ε.Φ. 1039 203 , Λογαριασμός 3140301001 «Αγορές λογισμικού υπολογιστών», οικονομικού έτους 2019

Διαδικασία ανάθεσης	Απευθείας Ανάθεση
Κριτήριο Ανάθεσης	Η συμφερότερη από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει τιμής.
Δικαιολογητικά για την ανάθεση και την εξόφληση	1. Φορολογική και Ασφαλιστική Ενημερότητα, 2. Αποσπάσματα Ποινικού Μητρώου, σύμφωνα με το ν. 4412/2016 (Α' 147)
Κρατήσεις	1. Φόρος εισοδήματος, σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν. 4172/2013 (Α' 167), όπως ισχύει. 2. - 0,07% επί του καθαρού συμβατικού τιμήματος, υπέρ της Ε.Α.Α.Δ.Σ., η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με το ν. 4013/2011(Α' 204). - 0,06% επί του καθαρού ποσού του τιμολογίου, υπέρ της Α.Ε.Π.Π., η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με την υπ. αριθμ. 1191/14.03.2017 Κ.Υ.Α. (Β' 969) και τον ν. 4412/2016 (Α' 204).
Δημοσιότητα	α) Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), www.eprocurement.gov.gr β) στους δικτυακούς τόπους της Αναθέτουσας Αρχής www.yme.gr και www.ggde.gr

Το υπ. αριθμ. 26477/1981/03-04-2019 (ΑΔΑΜ: 19REQ004729200) πρωτογενές αίτημα της Υπηρεσίας μας ανακαλείται.

Η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, στην οποία κοινοποιείται το παρόν, παρακαλείται όπως προβεί στην έκδοση σχετικής Απόφασης Ανάλυσης Υποχρέωσης και Έγκρισης Δαπάνης, σύμφωνα με τα ανωτέρω στοιχεία.

Επισημαίνουμε ότι για το τρέχον οικονομικό έτος, η αιτούμενη με το παρόν αίτημα υποχρέωση, δεν υπερβαίνει το χρηματικό όριο της παραγράφου 1 του άρθρου 118 του ν. 4412/2016, σωρευτικά ανά ερν

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ :
Δ/νση Οικονομικής Διαχείρισης
(για την έκδοση της σχετικής απόφασης ανάληψης)
ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:
ΥΠ.Υ.ΜΕ.
Γραφείο Γενικού Γραμματέα

Α. ΒΟΥΡΔΑΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:
1. Χρονολογικό αρχείο
2. Κ. Καρρά
3. Α. Νικολακοπούλου

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Μ. ΜΑΚΡΗ

ΤΕΧΝΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ****Κεντρικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Υποδοχής Καταγγελιών και Παραπόνων Για Ε.Δ.Χ. Οχήματα**Περιγραφή συστήματος – Λειτουργικές απαιτήσεις

Η ανάπτυξη του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Υποδοχής Καταγγελιών και Παραπόνων για τα Ε.Δ.Χ. οχήματα περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός ιστότοπου που θα φιλοξενήσει το λογισμικό υποδοχής επώνυμων καταγγελιών και παραπόνων των επιβατών, για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα Ε.Δ.Χ. αυτοκίνητα και παραβιάζουν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για τη λειτουργία των οχημάτων αυτών.

Το ανωτέρω σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα σε κάθε επιβάτη που επιθυμεί να υποβάλει επωνύμως κάποια καταγγελία ή παράπονο, να επισκέπτεται ένα συγκεκριμένο ιστότοπο (web site), που θα βρίσκεται σε banner στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, προκειμένου να συμπληρώσει μια τυποποιημένη φόρμα καταγγελίας ή παραπόνου, στην οποία θα υπάρχουν τα εξής πεδία:

- Επώνυμο
- Όνομα
- Όνομα και Επώνυμο πατρός
- Όνομα και Επώνυμο μητρός
- Ημερομηνία γέννησης
- Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας (Α.Δ.Τ.)
- Διεύθυνση και τόπος κατοικίας
- Στοιχεία επικοινωνίας (κινητό τηλέφωνο, e-mail)
- Αριθμός Κυκλοφορίας Ε.Δ.Χ. οχήματος που αφορά η καταγγελία ή το παράπονο
- Ημερομηνία και ώρα γεγονότος που επέσυρε την καταγγελία ή το παράπονο
- Περιφέρεια ή Περιφερειακή Ενότητα που συντελέστηκε το γεγονός της καταγγελίας ή του παραπόνου (θα επιλέγεται από λίστα)
- Σύντομη περιγραφή του γεγονότος που επέσυρε την καταγγελία ή το παράπονο (ελεύθερο κείμενο)

Με βάση την Περιφέρεια ή Περιφερειακή Ενότητα που συντελέστηκε το γεγονός, θα αποστέλλεται email στην αρμόδια ΠΕ με όλα τα στοιχεία της καταγγελίας.

Θα υποστηρίζονται διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποδοχής Καταγγελιών και Παραπόνων για τα Ε.Δ.Χ. οχήματα (Administrator: έχει πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες διαχείρισης, Editor: μπορεί να καταχωρήσει καταγγελίες, Viewer: μπορεί να δει όλες καταγγελίες ή καταγγελίες συγκεκριμένης Περιφερειακής Ενότητας).

Η συμπλήρωση και υποβολή της φόρμας καταγγελίας θα έχει τη μορφή υποβολής υπεύθυνης δήλωσης, η δε υποβολή ψευδών και ανακριβών στοιχείων θα επισύρει τις προβλεπόμενες κυρώσεις περί ψευδούς δήλωσης (θα υπάρχει πεδίο για δήλωση ακρίβειας των στοιχείων).

Το σύστημα θα καταγράφει αυτόματα:

- την ημερομηνία και ώρα καταχώρησης της καταγγελίας
- την ημερομηνία και ώρα αποστολής του email
- τυχόν επιβεβαίωση επιτυχούς ή όχι αποστολής του email

- την ημερομηνία και ώρα εισόδου της κάθε Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών στο σύστημα
- την ημερομηνία και ώρα της πρώτης προβολής της κάθε καταγγελίας από την αρμόδια Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Το σύστημα θα παράγει στατιστικές αναφορές πλήθους καταγγελιών ανά Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Τεχνικές Προδιαγραφές

1. Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα είναι αρθρωτή (modular), ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.
2. Η εφαρμογή θα κατασκευαστεί με τεχνολογία “Responsive Web Design”, για να υπάρχει προσβασιμότητα από κινητές συσκευές (smartphones ή tablets).
3. Η εφαρμογή θα πληροί τις απαιτήσεις του Νόμου 4591/2019.
4. Κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη, υλοποίηση, εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση του συστήματος θα εφαρμόζονται οι αρχές προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων και ιδίως, οι απαιτήσεις που απορρέουν από τις διατάξεις:
 - α) του άρθρου 25 «Προστασία των δεδομένων ήδη από το σχεδιασμό και εξ ορισμού»,
 - β) του άρθρου 32 «Ασφάλεια επεξεργασίας» και
 - γ) του άρθρου 28 «Εκτελών την επεξεργασία».
5. Θα υπάρχει γραφικό περιβάλλον λειτουργίας των χρηστών.
6. Όλη η διαχείριση του συστήματος (π.χ. διαχείριση email και διαπιστευτηρίων των Διευθύνσεων Μεταφορών και Επικοινωνιών των Π.Ε.) θα πρέπει να γίνεται μέσω web περιβάλλοντος από έναν κοινό web browser.
7. Η φιλοξενία του έργου θα γίνει σε web server του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, για λόγους ασφαλείας.
8. Η εφαρμογή θα πρέπει να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δεδομένων που επεξεργάζεται, μέσω της υιοθέτησης διεθνώς αναγνωρισμένων αρχών ανάπτυξης ασφαλούς λογισμικού (ενδεικτικά: OWASP, NIST κ.λπ.) και ιδίως τις παρακάτω:
 - Επικύρωση δεδομένων εισόδου (input validation)
 - Αυθεντικοποίηση (authentication)
 - Έλεγχος πρόσβασης και εξουσιοδότηση (access control and authorization)
 - Διαχείριση ρυθμίσεων (configuration management)
 - Διαχείριση συνόδου (session management)
 - Χρήση κρυπτογραφίας (cryptography)
 - Διαχείριση λαθών και εξαιρέσεων (error and exception handling)
- Έλεγχος και καταγραφή συμβάντων (logging and monitoring)

Χρονοδιάγραμμα

Το έργο θα αποτελείται από 3 διαδοχικές φάσεις.

Στο τέλος κάθε φάσης, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει το αντίστοιχο παραδοτέο, το οποίο θα ελέγχεται από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ). Για να προχωρήσει ο Ανάδοχος στην επόμενη φάση, θα πρέπει η ΕΠΠΕ να έχει παραλάβει οριστικά ποσοτικά και ποιοτικά το παραδοτέο της προηγούμενης φάσης. Οι φάσεις αναλύονται ως εξής:

1. 1η φάση, με έναρξη την υπογραφή της σύμβασης και διάρκεια είκοσι (20) ημέρες, κατά την οποία ο Ανάδοχος θα προβεί σε ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμό του συστήματος.
2. 2η φάση, με έναρξη την ημερομηνία παραλαβής του παραδοτέου της 1^{ης} φάσης και διάρκεια σαράντα (40) ημέρες, κατά την οποία ο Ανάδοχος θα αναπτύξει το σύστημα και θα συντάξει: α) αναλυτική τεκμηρίωση της υλοποίησης του συστήματος, και β) αναλυτικές οδηγίες χρήσης για όλους τους ρόλους.
3. 3η φάση, με ημερομηνία παραλαβής του παραδοτέου της 2^{ης} φάσης και διάρκεια δώδεκα (12) μήνες, κατά την οποία ο Ανάδοχος θα παρέχει: α) υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης του συστήματος με αποκατάσταση δυσλειτουργιών που ενδεχομένως εμφανιστούν και β) υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών, συνολικής διάρκειας οκτώ (8) ωρών, σε υπαλλήλους που θα υποδείξει η Υπηρεσία.

Πληρωμή

Η δαπάνη της σχετικής σύμβασης θα καταβληθεί ως εξής:

1. Το 30% μετά την παραλαβή της 1^{ης} φάσης
2. Το 60% μετά την παραλαβή της 2^{ης} φάσης
3. Το υπόλοιπο 10% μετά την παραλαβή της 3^{ης} φάσης, που θα υποδηλώνει και την ολοκλήρωση της σύμβασης.