

Η ΔΕΥΑΤ πρόκειται να προβεί στην κατωτέρω ΥΠΗΡΕΣΙΑ :



ΤΡΙΠΟΛΗ 10/7/2020

ΑΡ ΠΡΩΤ:140

ΤΕΧΝΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ
ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Η/Υ ΝΕΑ
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 12.500 ,00 ΕΥΡΩ ΠΛΕΟΝ ΦΠΑ

Η ΔΕΥΑΤ στα πλαίσια εκσυγχρονισμού του τρόπου επικοινωνίας-ενημέρωσης και εξόφλησης των λογαριασμών από τους καταναλωτές και ύστερα και από αιτήματα καταναλωτών αλλά και από μεγιστοποίηση της εν λόγω ανάγκης εν μέσω του αποκλεισμού λόγω της πανδημίας κρίνουμε απαραίτητη την δημιουργία –προμήθεια και εγκατάσταση εφαρμογών λογισμικού για την παροχή υπηρεσιών μέσω internet στους καταναλωτές (δημιουργία ηλεκτρονικών λογαριασμών, αποστολή ηλεκτρονικών ειδοποιητηρίων, online πληροφόρηση για ιστορικό λογαριασμών -πληρωμών-διακανονισμών) χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία τόσο για την ασφάλεια των καταναλωτών όσο και για την ασφάλεια του προσωπικού

A. Δημιουργία ηλεκτρονικών λογαριασμών και αποστολή ειδοποιητηρίων με **e-mail** ή **SMS** στους καταναλωτές.

Περιγραφή λειτουργίας

Κατά την έκδοση των λογαριασμών, δημιουργούνται λογαριασμοί σε ηλεκτρονική μορφή (pdf) και τοποθετούνται στον Cloud server (Στους καταναλωτές αποστέλλεται ειδοποιητήριο μήνυμα με **e-mail** ή και **SMS** το οποίο περιέχει τα στοιχεία του λογαριασμού:

- Ημερομηνία έκδοσης
- Ημερομηνία λήξης
- Περίοδος λογαριασμού
- Ποσό οφειλής
- Όνομα υπόχρεου
- Κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής κλπ
- Σύνδεσμο (link) για την προβολή του αναλυτικού λογαριασμού.

Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να εξοφλήσει τον λογαριασμό του μέσω web-banking χρησιμοποιώντας τον κωδικό που αναγράφεται στο μήνυμα. Ο καταναλωτής μπορεί επίσης να δει αναλυτικά τις χρεώσεις του λογαριασμού του, ακολουθώντας σχετικό σύνδεσμο που υπάρχει στο μήνυμα και αν επιθυμεί να τον εκτυπώσει, να τον αποθηκεύσει στον υπολογιστή του. Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν αν θα λαμβάνουν τον λογαριασμό και σε έντυπη μορφή ή μόνο ηλεκτρονική.

Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται:

Ταχύτατη ενημέρωση των καταναλωτών, καθώς η αποστολή των ηλεκτρονικών ειδοποιητηρίων είναι ταχύτατη σε σύγκριση με την εκτύπωση, εμφακέλωση, αποστολή και διανομή λογαριασμών.

- Πρόσβαση των καταναλωτών στους λογαριασμούς όλο το 24ωρο από Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο, tablet και ευκολία στην ηλεκτρονική πληρωμή.

- Διευκόλυνση ΑΜΕΑ: Τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, μπορούν να διαβάσουν ευκολότερα τους λογαριασμούς σε ηλεκτρονική μορφή σε σχέση με την έντυπη.

Επιπρόσθετα, εφόσον οι καταναλωτές επιλέξουν να μην λαμβάνουν έντυπο λογαριασμό επιτυγχάνεται:

- Μείωση των δαπανών για χαρτί (έντυπα λογαριασμών, φακέλους), εκτύπωση, εμφακέλωση και αποστολή λογαριασμών.
- Προστασία του περιβάλλοντος λόγω της μείωση χρήσης χαρτιού.
- Αυξημένη προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι ηλεκτρονικοί λογαριασμοί είναι ασφαλείς και κρυπτογραφημένοι ενώ στους έντυπους λογαριασμούς ενδέχεται να έχουν πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Β. Εφαρμογή αποστολής μηνυμάτων SMS και e-mail σε καταναλωτές της επιχείρησης.

- Αποστολή μηνυμάτων SMS σε κινητά τηλέφωνα.
- Αποστολή μηνυμάτων e-mail (ηλεκτρονική αποστολή) μέσω του Internet.
- Πολλαπλά, συνδυαστικά κριτήρια καταναλωτών.
- Το κείμενο του μηνύματος ορίζεται από τους χρήστες την εφαρμογής ελεύθερα για κάθε αποστολή.
- Δυνατότητα συνεργασίας με διάφορες υπηρεσίες αποστολής SMS για τη μείωση του κόστους.

Ενδεικτικές χρήσεις:

- Αποστολή μηνυμάτων σε καταναλωτές με ληξιπρόθεσμες οφειλές με κριτήριο το ποσό της οφειλής και τον αριθμό των ανεξόφλητων λογαριασμών.
- Αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων (πχ για επικείμενες εργασίες ή προσωρινή διακοπή υδροδότησης) σε καταναλωτές επιλεγμένης περιοχής.
- Αποστολή ευχετηρίων μηνυμάτων.

Γ. Εφαρμογή λογισμικού για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω Internet σε καταναλωτές ύδρευσης – αποχέτευσης Δημιουργία ενός portal που επικοινωνεί αμφίδρομα με το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης καταναλωτών ύδρευσης – αποχέτευσης και παρέχει στους καταναλωτές της επιχείρησης την δυνατότητα να λαμβάνουν πληροφόρηση για τις οφειλές τους, το ιστορικό των λογαριασμών τους και των πληρωμών τους, να υποβάλουν αιτήσεις κλπ. Έτσι θα δίνεται στους καταναλωτές η δυνατότητα να εξυπηρετούνται χωρίς να απαιτείται επίσκεψη στα γραφεία της επιχείρησης.

Βασικές λειτουργίες

- Εγγραφή καταναλωτή στο portal (δημιουργία username και password).
- Προσωποποιημένη είσοδος στο portal (με username και password)
- Καρτέλα οφειλών (προβολή, εκτύπωση, σε excel)
- Ιστορικό λογαριασμών (προβολή, εκτύπωση, αποστολή, σε excel)
- Αναλυτική προβολή στοιχείων λογαριασμού.
- Ηλεκτρονικές αιτήσεις.
- Στην αρχική σελίδα του portal μπορούν να υπάρχουν χρήσιμες πληροφορίες και μηνύματα για τους χρήστες της υπηρεσίας.

Συνοπτική περιγραφή λειτουργίας

Οι καταναλωτές θα συνδέονται στο σύστημα χρησιμοποιώντας τον προσωπικό τους κωδικό και password. Στην σελίδα που θα εμφανίζεται αμέσως μετά την σύνδεση θα εμφανίζεται το συνολικό ποσό που οφείλει ο καταναλωτής και το ποσό που αντιστοιχεί σε ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς. Στην ίδια σελίδα θα εμφανίζεται γράφημα με την κατανάλωση των τελευταίων περιόδων. Επίσης να μπορούν να υπάρχουν μηνύματα προς τους καταναλωτές και πληροφορίες.

Ο καταναλωτής να μπορεί να δει πληροφορίες όπως το ιστορικό των λογαριασμών του, τα αναλυτικά στοιχεία των λογαριασμών, το ιστορικό των πληρωμών του, στατιστικό γράφημα

με την ποσότητα και την αξία της κατανάλωσης σε προηγούμενες περιόδους. Έχει επίσης τη δυνατότητα να υποβάλει ηλεκτρονικά αιτήσεις στην επιχείρηση.

Στο λογισμικό θα δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην ασφάλεια και την διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων. Ο καταναλωτής πριν χρησιμοποιήσει το σύστημα για πρώτη φορά εγγράφεται και δηλώνει τη διεύθυνση e-mail του, όπου και παραλαμβάνει το password που θα χρησιμοποιεί για την είσοδο του στο σύστημα.

Δ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕ ΚΑΡΤΑ

Οι καταναλωτές να μπορούν να πραγματοποιήσουν πληρωμές με τραπεζική κάρτα (πιστωτική, χρεωστική, προπληρωμένη). Για να πληρώσει τον λογαριασμό ο καταναλωτής οδηγείται στο δικτυακό τόπο της τράπεζας όπου και δίνει τα στοιχεία της τραπεζικής κάρτας του και ολοκληρώνει την πληρωμή. Στη συνέχεια να επιστρέφει σε ιστοσελίδα της επιχείρησης όπου εμφανίζεται απόδειξη για την πληρωμή την οποία μπορεί να εκτυπώσει.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

	3.500,00 €
Εφαρμογή λογισμικού για την δυνατότητα δημιουργίας ηλεκτρονικών λογαριασμών και αποστολής ειδοποιητηρίων με e-mail ή SMS σε καταναλωτές ύδρευσης – αποχέτευσης.	
	1.000,00 €
Πρόγραμμα μαζικής αποστολής μηνυμάτων SMS και e-mail σε καταναλωτές ύδρευσης – αποχέτευσης.	
	5.000,00 €
Εφαρμογή λογισμικού για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω Internet σε καταναλωτές ύδρευσης – αποχέτευσης.	
	1.500,00 €
Υποσύστημα για την πληρωμή λογαριασμών και άλλων οφειλών με τραπεζική κάρτα.	
I cloud services	1.500,00 €
Ετήσιο κόστος υποδομής για 200.000 λογαριασμούς	
Αξία υπηρεσιών cloud	1.500,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ	12.500,00 €

Οι παραπάνω τιμές επιβαρύνονται με Φ.Π.Α. και τυχόν άλλους φόρους, τέλη ή παρακρατήσεις. (

Οι παραπάνω τιμές επιβαρύνονται με Φ.Π.Α. 24% και τυχόν άλλους φόρους, τέλη ή παρακρατήσεις.

Στην αξία του προϋπολογισμού περιλαμβάνονται αναλυτικά και τα παρακάτω:

- Εγκατάσταση προγραμμάτων.
- Παραμετροποίηση προγραμμάτων.
- Εκπαίδευση χρηστών
- Ολοκληρωμένη Τεχνική Υποστήριξη για ένα έτος τουλάχιστον η οποία θα περιλαμβάνει :
 - Παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων των προγραμμάτων.
 - Διόρθωση τυχόν προγραμματιστικών λαθών.
 - Τηλεφωνική υποστήριξη των χρηστών.
 - Τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων.
 - Τηλεϋποστήριξη : Τεχνική υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης Internet.

Χρόνος υλοποίησης:

Ο χρόνος υλοποίησης θα ορισθεί βάση της σύμβασης και δεν θα υπερβαίνει τις 8 εβδομάδες από την υπογραφή της.

ΟΙ ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να προσκομίσουν προσφορές έως την
ΤΕΤΑΡΤΗ 22/7/2020 και ώρα 14.00 μ.μ.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ της ΔΕΥΑΤ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΣ