



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
Ταχ. Δ/ση: Κορωναίου 9, 71202,
Ηράκλειο Κρήτης
Πληροφορίες: κ.Μαρία Συμεωνίδου
Τηλεφωνο:2810342535
E-mail: info@ebch.gr / symeonidou@ebch.gr

Ηράκλειο,08/06/2022
Αρ. Πρωτ.:1411

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
«Προμήθεια εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία Πλατφόρμας
Πρώθησης της Εμπορικής Περιοχής στο πλαίσιο της Πράξης Ανοικτό
Κέντρα Εμπορίου Δ. Ηρακλείου με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5035058»
ΥΠΟΕΡΓΟ 16

Το Επιμελητήριο Ηρακλείου, για την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Προμήθεια εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία Πλατφόρμας Πρώθησης της Εμπορικής Περιοχής στο πλαίσιο της Πράξης Ανοικτό Κέντρα Εμπορίου Δ. Ηρακλείου με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5035058» ΥΠΟΕΡΓΟ 16, η οποία είναι ενταγμένη στο Ε.Π. «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ 2014-2020», προσκαλεί τους κάτωθι οικονομικούς φορείς:

α/α	Επωνυμία οικονομικού φορέα	Α.Φ.Μ.	Διεύθυνση, e-mail
1	NOVELTECH I.K.E. – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	999083679/Δ.Ο.Υ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΝΙΚ. ΠΛΑΣΤΗΡΑ 100, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΡΚΟ ΚΡΗΤΗΣ, Τ.Κ. 70013, Τηλ: 2810391861, email: info@noveltech.gr
2	KERNEL - ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Α. ΚΑΤΖΑΓΙΑΝΝΑΚΗΣ-ΜΗΛΟΛΙΔΑΚΗΣ	099462430/ Δ.Ο.Υ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΑΠΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ 8, Τ.Κ. 71306, ΗΡΑΚΛΕΙΟ, Τηλ: 2810326868, email: info@kernel.gr
3	DOTSOFT A.E. - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	999566850, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Ν. ΚΟΥΝΤΟΥΡΙΩΤΗ 3, ΤΚ 54625, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ Τηλ: 2310500181, email: info@dotsoft.gr

όπως αποστείλουν προσφορά «Προμήθεια εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία Πλατφόρμας Πρώθησης της Εμπορικής Περιοχής στο πλαίσιο της Πράξης Ανοικτό Κέντρα Εμπορίου Δ. Ηρακλείου με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5035058» ΥΠΟΕΡΓΟ 16, καθαρής αξίας 28.500,00€ πλέον ΦΠΑ, όπως αυτή εκτιμάται και περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

α/α	Είδος/Υπηρεσία	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή μονάδος (πλέον ΦΠΑ)	Ποσοστό ΦΠΑ (%)	Συνολικό κόστος (πλέον ΦΠΑ)	Συνολικό κόστος (συμπερ. ΦΠΑ)
1	Προμήθεια (Άδεια Χρήσης, Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση), Πλατφόρμας Προώθησης της Εμπορικής	ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	1	20.000,00 €	4.800,00 €	20.000,00 €	24.800,00 €
2	Προμήθεια και εγκατάσταση beacons, QR Codes	TEM	80	40,00 €	9,60 €	3.200,00 €	3.968,00 €
3	Υπηρεσίες Δημιουργίας λογαριασμών καταστήματος στην πλατφόρμα, εκπαίδευση χρηστών	TEM	80	60,00 €	14,40 €	4.800,00 €	5.952,00 €
Συνολικό εκτιμώμενο κόστος						28.000,00 €	34.720,00 €

1. Τα προσφερόμενα είδη/υπηρεσίες θα πρέπει να είναι απολύτως σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές που περιγράφονται αναλυτικά στις Τεχνικές Προδιαγραφές - Πίνακας Συμμόρφωσης (Παράρτημα Ι).
2. Η επιτροπή δύναται να καλέσει τον υποψήφιο οικονομικό ανάδοχο, σε επίδειξη της προτεινόμενης λύσης η οποία πρέπει να είναι εγκατεστημένη σε παραγωγικό περιβάλλον και σε πλήρη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές της μελέτης
3. Η οικονομική προσφορά θα υποβάλλεται για όλα τα είδη/υπηρεσίες και για το σύνολο της προκηρυχθείσας ποσότητας ανά είδος (Παράρτημα ΙΙ).
4. Η οικονομική προσφορά του υποψηφίου αναδόχου θα πρέπει να είναι κατά το μέγιστο ίση με το ως άνω αναφερόμενο συνολικό εκτιμώμενο κόστος.
5. Οι τιμές της προσφοράς είναι δεσμευτικές για τον ανάδοχο μέχρι την ολοκλήρωση του έργου. Αποκλείεται οποιαδήποτε αναθεώρηση των τιμών της προσφοράς του αναδόχου.
6. Ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του έργου δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους πέντε (5) μήνες
7. **Στην προσφορά πρέπει να αναγράφονται:**
 1. Συμπληρωμένος ο πίνακας προσφοράς.
 2. Αποδοχή των τεχνικών προδιαγραφών στον πίνακα συμμόρφωσης.
 3. Η ισχύς της προσφοράς.
 4. Η εγγύηση λειτουργίας του υπό προμήθεια είδους.
 5. Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
 6. Σφραγίδα και υπογραφή του Νόμ. Εκπρόσωπου της εταιρείας
8. **Στις προσφορές σας πρέπει να αναφέρετε τα κάτωθι στοιχεία της εταιρείας:**
 1. Επωνυμία:
 2. Νόμιμος εκπρόσωπος
 3. ΑΦΜ:
 4. ΔΟΥ:
 5. Διεύθυνση:
 6. Τηλ./Fax:
 7. E-mail

9. Η προσφορά σας θα πρέπει να σταλεί στις διευθύνσεις /email kapetanaki@ebenh.gr /email info@ebenh.gr εντός 10 ημερών από την ανάρτηση του παρόντος στο ΚΗΜΔΗΣ (εκπρόθεσμες προσφορές δεν λαμβάνονται υπόψιν).

10. Η προσφορά θα πρέπει να συνοδεύεται από:

- Ποινικό Μητρώο (σύμφωνα με το Αρ. 73 του Ν. 4412/2016),
- Ασφαλιστική Ενημερότητα για συμμετοχή σε διαγωνισμό Προμηθειών Δημοσίου και ΝΠΔΔ,
- Φορολογική Ενημερότητα για κάθε νόμιμη χρήση εκτός είσπραξης και εκτός μεταβίβασης ακινήτου,
- ΓΕΜΗ ισχύουσας εκπροσώπησης, στο οποίο αναγράφεται ο νόμιμος εκπρόσωπος της
- Υπεύθυνη δήλωση κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 79 του Ν.4412/16 και συγκεκριμένα ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 (Α'75), ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο εν λόγω οικονομικός φορέας πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - Δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του Νόμου 4412/16, για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλειστούν.
 - Δεν υφίστανται νομικοί περιορισμοί για την παροχή των υπηρεσιών του
 - Έχει τα σχετικά κριτήρια επιλογής τα οποία έχουν καθορισθεί, σύμφωνα με το άρθρο 75 του Ν.4412/16.
 - Αναλαμβάνει την υποχρέωση για την έγκαιρη και προσηκουσα προσκόμιση του συνόλου των δικαιολογητικών της Υπεύθυνης Δήλωσης, εφόσον ζητηθούν αρμοδίως.
 - Είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημέρα του διαγωνισμού.
 - Έχει εκπληρώσει τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις ή να έχει απαλλαγεί νόμιμα από αυτές (προκειμένου για άνδρες).
 - Δεν έχει στερηθεί των πολιτικών του δικαιωμάτων.
 - Δεν έχει αποκλεισθεί από άλλους διαγωνισμούς του Δημοσίου.
 - Έλαβε γνώση και αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης και των Παραρτημάτων αυτής και των διατάξεων που διέπουν τις Δημόσιες Συμβάσεις.
 - Στην υπεύθυνη δήλωση πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία του προσφέροντος

11. Καθώς προβλέπεται **υποχρεωτική συντήρηση και λειτουργία της εφαρμογής** από τον ανάδοχο διάρκειας ενός έτους (λειτουργία της εφαρμογής σε server του αναδόχου), απαιτείται εγγύηση καλής λειτουργίας (παρ. 4 του άρθρου 72 του Ν.4412/2016), ύψους 4% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Η επιστροφή της ανωτέρω εγγύησης θα γίνει μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας (12 μήνες).

12. Σε περίπτωση που μέχρι την προμήθεια και εγκατάσταση beacons και QR Codes και τη δημιουργία των λογαριασμών των εμπορικών επιχειρήσεων, διαπιστωθεί ότι αυτές είναι κάτω των 80, τότε θα μειωθεί το συνολικό ποσό των υπηρεσιών 2 & 3 ώστε να αντικατοπτρίζεται ο πραγματικός αριθμός των καταστημάτων.

13. Η επιλογή του αναδόχου θα γίνει από την Διοικητική Επιτροπή του Επιμελητηρίου Ηρακλείου με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά (άρθρο 86 παρ.2 του Ν. 4412/2016.)

14. Η παρούσα πρόσκληση υποβολής προσφορών δεν δεσμεύει με κανέναν τρόπο το Επιμελητήριο Ηρακλείου. Η συμβατική υποχρέωση του Επιμελητηρίου Ηρακλείου αρχίζει μόνο από την υπογραφή της σύμβασης με τον ανάδοχο.

15. Η τήρηση των στοιχείων που αποστέλλονται θα είναι εμπιστευτική.

Για πληροφορίες και διευκρινίσεις οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στην κ./κα Μαρία Συμεωνίδου στο τηλέφωνο 2810-342535.

Ο Πρόεδρος του Επιμελητηρίου



ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΑΛΙΦΙΕΡΑΚΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ - ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A1. Αντικείμενο

Το αντικείμενο του έργου αφορά την προμήθεια άδειας χρήσης Loyalty Πλατφόρμας η οποία θα παραμετροποιηθεί κατάλληλα προς χρήση από τα έως 80 καταστήματα διαφορετικού αντικειμένου δραστηριοτήτων (Εμπορικά ρούχα παπούτσια, Είδη σπιτιού, Καφεκοπτείο, κ.α.) τα οποία συμμετέχουν στο OPEN MALL. Θα δημιουργηθεί μια κοινή Loyalty πλατφόρμα (θα περιλαμβάνει web site και Mobile Application, Κανάλια Επικοινωνίας) την οποία θα χρησιμοποιούν οι καταναλωτές προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε προσφορές, κουπόνια, και λοιπές προωθητικές ενέργειες. Στόχος είναι η ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας μέσω υπηρεσιών αλληλεπίδρασης, ενίσχυσης πιστότητας και επιβράβευσης επισκεπτών και πελατών των καταστημάτων. Με την υλοποίηση του έργου θα ενισχυθεί ο θεσμός του Open Mall.

Ανάγκες καταστημάτων τις οποίες θα καλύψει η πλατφόρμα Loyalty:

- Αύξηση των πωλήσεων
- Μείωση κόστους φυλλαδίων και λοιπού έντυπου υλικού
- Άμεση πρόσβαση στους πελάτες
- Προωθητικές ενέργειες που λαμβάνουν υπόψη τις προτιμήσεις του πελάτη και την θέση που βρίσκεται
- Δυνατότητες Loyalty

A2. Σύνοψη Λειτουργικών χαρακτηριστικών Πλατφόρμας

Στο πλαίσιο της Προβολής και προώθησης της εμπορικής περιοχής αλλά και για την ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας μέσω υπηρεσιών αλληλεπίδρασης, ενίσχυσης πιστότητας και επιβράβευσης επισκεπτών, κρίνεται σκόπιμη η δημιουργία μιας ενιαίας πλατφόρμας Loyalty.

Η πλατφόρμα θα αποτελείται:

1. Ιστοσελίδα για καταναλωτές προσβάσιμη από όλους που θα παρουσιάζει το open mall, τις επιχειρήσεις, τις γενικές προσφορές
2. Loyalty web εφαρμογή για πρόσβαση από επιχειρήσεις και καταναλωτές
3. Mobile Application (Android/Ios)
4. Beacons
5. QR Codes

Η νέα αυτή πλατφόρμα θα αποτελέσει τον επίσημο Ιστότοπο για την προβολή και την προώθηση των καταστημάτων του OPEN MALL προς τους καταναλωτές (ντόπιους αλλά και τους επισκέπτες της πόλης).

Η πλατφόρμα θα παρέχεται στα καταστήματα σαν υπηρεσία μέσω cloud (υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους) και δεν θα απαιτεί την εγκατάσταση ειδικού λογισμικού στους υπολογιστές των καταστημάτων. Στα καταστήματα θα δοθεί πρόσβαση σε web based διαχειριστικό σύστημα (CMS). Η web εφαρμογές και τα συστήματα διαχείρισης θα φιλοξενηθούν στις υποδομές του Αναδόχου, ενώ οι εφαρμογές για κινητά θα είναι διαθέσιμες μέσω των σχετικών app stores (Google Play & App Store).

Επίσης, η πλατφόρμα θα παραμετροποιηθεί ώστε να είναι συμβατή με τον νέο κανονισμό για τα προσωπικά δεδομένα (GDPR).

Ακολουθούν συνοπτικά οι λειτουργίες που θα παρέχονται (παραπάνω ανάλυση υπάρχει στις σχετικές ενότητες στην συνέχεια).

- ✓ Εγγραφή καταναλωτών και δημιουργία προφίλ στην Loyalty πλατφόρμα
- ✓ Επιλογή από τους καταναλωτές των καταστημάτων εκείνων στα οποία θέλουν να λάβουν μέρος στο Loyalty πρόγραμμα τους
- ✓ Παρουσίαση των καταστημάτων (κείμενα, φωτογραφίες, θέση σε χάρτη, τηλέφωνα, social media)
- ✓ Προωθητικές ενέργειες:
 - Push Notifications & QR codes
 - Χρήση Beacons τα οποία θα εγκατασταθούν στα καταστήματα (1 ανά κατάστημα), και θα επικοινωνούν με τους καταναλωτές που περνάνε έξω από αυτά (και έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή) προκειμένου να προβάλλουν προωθητικά μηνύματα

- Αποστολή προσφορών μέσω της loyalty εφαρμογής (web, mobile. push)
- Ενότητα με προσφορές καταστημάτων, στην οποία το κάθε κατάστημα θα μπορεί να αναρτάει τις προσφορές του
- ✓ Προγράμματα και λειτουργίες Loyalty για χρήση ανάλογα με το τι ταιριάζει στον τύπο του κάθε καταστήματος
 - Τύπου "Stamps" (π.χ. στους 5 καφέδες σας κερνάμε τον 6ο, στις 6 φορές που θα αγοράσετε παγωτό του 1 κιλού σας κερνάμε 1 κιλό)
 - Τύπου πόντων (π.χ. στους 100 πόντους κερδίζεις έκπτωση 10%)
 - Προσφορές επιχειρήσεων μέσω της web εφαρμογής και της εφαρμογής για κινητά
 - Συνεργατικές ενέργειες όπου καταστήματα θα μπορούν να προσφέρουν συνδυαστικές προσφορές (π.χ. με αγορές πάνω από 50 ευρώ έχεις δωρεάν παρκινγκ)

Τα παρεχόμενα από την πλατφόρμα κανάλια επικοινωνίας με τους καταναλωτές, θα είναι:

- ✓ Ειδική ιστοσελίδα στην οποία θα έχουν πρόσβαση οι πελάτες των καταστημάτων
- ✓ Mobile application (Android και IOS)
- ✓ Push notifications, Χρήση Bluetooth Beacons, QR Code (για σελίδα με πληροφορίες καταστήματος)
- ✓ Θα παρέχεται δυνατότητα επέκτασης-αναβάθμισης (δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας προμήθειας) της πλατφόρμας για χρήση, μιας ενιαίας φυσικής "κάρτα μέλους", για όσους από τους καταναλωτές (αλλά και για οποιοδήποτε άλλον επιθυμεί) δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δεν κάνουν χρήση smartphones. Θα υπάρχει μία κάρτα, κοινή για όλα τα καταστήματα που συμμετέχουν, η οποία θα χρησιμοποιείται σε όλες τις συναλλαγές.

Υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα για την εφαρμογή σε κινητά:

- ✓ Android
- ✓ iOS

Υποστηριζόμενες γλώσσες:

- ✓ Ελληνικά
- ✓ Αγγλικά (αφορά την πληροφόρηση για τα καταστήματα που συμμετέχουν και όχι τις Loyalty λειτουργίες)

Η πλατφόρμα από την δημιουργία της θα έχει δυναμικό και όχι στατικό χαρακτήρα. Θα υπάρχει η δυνατότητα συνεχόμενης τακτικής επέκτασης και εμπλουτισμού σε επίπεδο λειτουργιών.

Για την υλοποίηση του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει το σύνολο των απαιτούμενων υπηρεσιών ανάλυσης, προμήθειας και παραμετροποίησης της πλατφόρμας, αποδεικνύοντας ότι διαθέτει το απαιτούμενο εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό, ενώ παράλληλα **στην προσφορά του (επί ποινή αποκλεισμού) θα πρέπει να δώσει πλήρες λειτουργικό demo της πλατφόρμας.**

A3. Λειτουργίες για Καταναλωτές (Ιστοσελίδα καταναλωτών, Loyalty web εφαρμογή και Εφαρμογή Κινητών).

A3.1 - Γενικά Χαρακτηριστικά Ιστοσελίδας

Η ιστοσελίδα που θα απευθύνεται στους καταναλωτές θα ακολουθεί τις αρχές του **Responsive Web Design** δηλαδή οι ιστοσελίδες θα διαμορφώνονται ανάλογα με την ανάλυση της οθόνης στην οποία εμφανίζονται. Θα είναι επίσης **Mobile Friendly** δηλαδή σε φορητή συσκευή (iPhone, iPad, Android, etc.) ο επισκέπτης να μη χρειάζεται να κάνει μεγέθυνση ή πλάγια κύλιση για να διαβάσει με ευκολία το περιεχόμενο της.

Στην κεφαλίδα κάθε ιστοσελίδας θα εμφανίζεται πάντοτε το βασικό μενού πλοήγησης με τις κύριες (πρωτοβάθμιες) επιλογές.

Συνεκτίμηση των προδιαγραφών χρήσης της ιστοσελίδας από άτομα με ειδικές ανάγκες και εναρμόνιση με το [w3c wAI 2.0. A.](#)

A3.2 - Γενικά Χαρακτηριστικά Εφαρμογής Κινητών

Η εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό σύστημα Android & iOS.

Οι εφαρμογές, πέραν των λειτουργιών που αφορούν την πλατφόρμα Loyalty, θα έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Αυτόματος έλεγχος από την εφαρμογή για τυχόν ενημερώσεις περιεχομένου.

- Δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής τόσο online όσο και offline για την αποφυγή επιπρόσθετων χρεώσεων δεδομένων.
- Χρήση δυναμικών χαρτών για προβολή των καταστημάτων.
- Σύνδεση στον λογαριασμό που έχει δημιουργηθεί από την Loyalty Πλατφόρμα (single sign on)

A3.3 – Προσωποποιημένες Υπηρεσίες - Εγγραφή Καταναλωτών

Η εγγραφή των καταναλωτών στην πλατφόρμα θα γίνεται μέσω της Loyalty web εφαρμογής αλλά και μέσω των καταστημάτων κατά την επίσκεψη τους σε αυτά.

A3.3.1 - Εγγραφή μέσω Καταστημάτων

Οι υπάλληλοι των καταστημάτων θα διαθέτουν πρόσβαση σε ειδική ενότητα της πλατφόρμας, μέσω της οποίας θα μπορούν να εγγράψουν τους καταναλωτές σε αυτή και να τους συνδέσουν με το Loyalty πρόγραμμα του καταστήματος. Το πρώτο πράγμα που θα κάνει ο πελάτης, είναι να πληκτρολογεί το κινητό του, θα γίνεται έλεγχος αν ο πελάτης είναι ήδη γραμμένος στην υπηρεσία και ανάλογα θα εμφανίζονται στον υπάλληλο του καταστήματος οι επιλογές προκειμένου να προχωρήσει στην δημιουργία νέας καρτέλας ή αν υπάρχει ήδη καρτέλα, να προχωρήσει στην εγγραφή του καταναλωτή στο Loyalty πρόγραμμα του καταστήματος. Θα υπάρχει διαδικασία (να περιγραφεί αναλυτικά) για την περίπτωση όπου ο πελάτης είναι "Βιαστικός" ή "Συμπλήρωση Πλήρους Καρτέλας". Κατά την διαδικασία εγγραφής θα πρέπει να υπάρχει πιστοποίηση με την χρήση κωδικού που θα στέλνεται στο κινητό του πελάτη (να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία).

A3.3.2 - Εγγραφή μέσω Loyalty web εφαρμογής

Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής θα εγγράφεται στην πλατφόρμα συμπληρώνοντας τα στοιχεία του. Θα υπάρχει μια διαδικασία πιστοποίησης μέσω αποστολής κωδικού ή email.

Αφού εισάγει τον κωδικό ενεργοποίησης, θα μεταφέρεται στην επόμενη καρτέλα, όπου θα συμπληρώνει τα βασικά στοιχεία και θα ολοκληρώνεται η διαδικασία ενεργοποίησης του λογαριασμού. Σε δεύτερη φάση συμπληρώνει όσα από τα επιπρόσθετα στοιχεία θέλει, καθώς θα υπάρχουν τα υποχρεωτικά για την εγγραφή του στοιχεία, αλλά και τα προαιρετικά που μπορεί να τα συμπληρώσει σε επόμενη φάση. Σημαντική δυνατότητα την οποία θα πρέπει να παρέχει η πλατφόρμα, θα είναι η επιλογή στα καταστήματα να ζητάνε από τους καταναλωτές κατά την εγγραφή τους στο loyalty πρόγραμμα του καταστήματος (προσοχή: αφορά την εγγραφή στο Loyalty πρόγραμμα του καταστήματος και όχι της πλατφόρμας γενικότερα, να συμπληρώνουν επιπλέον στοιχεία τα οποία τα χρειάζονται προκειμένου να τους προσφέρουν προσωποποιημένες υπηρεσίες (π.χ. προσφορές που αφορούν συγκεκριμένο ηλικιακό κοινό κλπ).

A3.3 - Λειτουργίες Καταναλωτών

Οι καταναλωτές θα έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες ανάλογα με το μέσο (ιστοσελίδα/κινητό) οι οποίες θα πρέπει να περιγραφούν αναλυτικά στην προσφορά των υποψήφιων αναδόχων.

A3.3.1 – Ιστοσελίδα για καταναλωτές:

1. Ενότητες που δεν απαιτούν εγγραφή (αφορούν την ιστοσελίδα για καταναλωτές):
 - a. Προβολή Καταστημάτων ανά κατηγορία (στοιχεία καταστήματος: Επωνυμία, κατηγορία, φωτογραφικό υλικό, τοποθεσία, στοιχεία επικοινωνίας, social media, προβολή χάρτη)
 - b. Χάρτης Open Mall (με δυνατότητα προβολής των στοιχείων κάθε καταστήματος, λειτουργίες μεγέθυνσης)
 - c. Προσφορές καταστημάτων
 - d. Εκδηλώσεις Δήμου & Επιμελητηρίου
 - e. Χρήσιμες πληροφορίες
 - i. Μετακινήσεις
 - ii. Πρόσβαση
2. Ενότητες-Δυνατότητες μετά την Εγγραφή (αφορά την Loyalty web εφαρμογή)
 - a. Διαχείριση στοιχείων προφίλ
 - b. Μηνύματα υπηρεσίας (αφορά αυτοματοποιημένα μηνύματα για διάφορες ενέργειες και συμβάντα μέσω της πλατφόρμας όπως: νέες προσφορές, μηνύματα καταστημάτων, εγγραφή σε προγράμματα κ.α.

- c. Εγγραφή & Διαγραφή σε Loyalty Προγράμματα επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο Open Mall. Κατά την φάση της εγγραφής, οι καταναλωτές θα μπορούν να δουν και να αποδεχτούν τους όρους που αφορούν την εγγραφή τους αλλά και να συμπληρώσουν τα επιπλέον στοιχεία που μπορεί να ζητούνται από τα καταστήματα.
- d. Προβολή επιχειρήσεων στις οποίες είναι μέλος του Loyalty προγράμματος τους. Για κάθε επιχείρηση, πέραν των στοιχείων που αφορούν την επιχείρηση θα έχουν πρόσβαση σε:
 - i. Προσφορές Επιχειρήσεων ειδικά για τα μέλη
 - ii. Ενημέρωση για το σύστημα πόντων
 - iii. Ενημέρωση για τους πόντους που έχουν συγκεντρώσει (ή stamps)
 - iv. Αναλυτική προβολή των κινήσεων που έχουν κάνει
 - v. Προβολή των εξαργυρώσεων
 - vi. Δυνατότητα καθορισμού του τρόπου ενημέρωσης όσον αφορά την αποστολή Email & push notification από τα καταστήματα

A3.3.2 - Εφαρμογή για Κινητά:

1. Ενότητες που δεν απαιτούν εγγραφή:
 - a. Προβολή Καταστημάτων ανά κατηγορία (στοιχεία καταστήματος: Επωνυμία, κατηγορία, φωτογραφικό υλικό, τοποθεσία, στοιχεία επικοινωνίας, social media, προβολή χάρτη)
 - b. Χάρτης Open Mall (με δυνατότητα προβολής των στοιχείων κάθε καταστήματος, λειτουργίες μεγέθυνσης)
 - c. Προσφορές καταστημάτων
 - d. Εκδηλώσεις Δήμου & Νέα επιμελητηρίου (rss)
 - e. Χρήσιμες πληροφορίες
 - i. Μετακινήσεις
 - ii. Πρόσβαση
2. Ενότητες-Δυνατότητες μετά την Εγγραφή (θα προέρχονται από την Loyalty web εφαρμογή)
 - a. Προβολή επιχειρήσεων στις οποίες είναι μέλος του Loyalty προγράμματος τους. Για κάθε επιχείρηση, πέραν των στοιχείων που αφορούν την επιχείρηση θα έχουν πρόσβαση σε:
 - i. Προσφορές Επιχειρήσεων ειδικά για τα μέλη
 - ii. Ενημέρωση για το σύστημα πόντων
 - iii. Ενημέρωση για τους πόντους που έχουν συγκεντρώσει (ή stamps)
 - iv. Αναλυτική προβολή των κινήσεων που έχουν κάνει
 - v. Προβολή των εξαργυρώσεων

A4. Γενικά Χαρακτηριστικά Υποσυστημάτων Διαχείρισης

Το Σύστημα Διαχείρισης που θα προσφερθεί πρέπει να παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση για την διαχείριση των επιμέρους υποσυστημάτων και οι λειτουργίες του θα προσαρμόζονται ανάλογα με τον ρόλο (διαχειριστής, καταστήματα) όπως αυτές αναφέρονται στις επόμενες ενότητες. Η πλατφόρμα που θα αναπτυχθεί θα παρέχει αφενός τη δυνατότητα ανάπτυξης πρόσθετων υποσυστημάτων και υπηρεσιών (για την αντιμετώπιση μελλοντικών αναγκών).

Η διαχείριση πρέπει να γίνεται μέσα από τη χρήση ολοκληρωμένου, σταθερού και αξιόπιστου Συστήματος Διαχείρισης, 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 Πλατφόρμας και των υποσυστημάτων της.

- Την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων .
- Τα υποσυστήματα της πλατφόρμας θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένα 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, σε μελλοντικές επεκτάσεις (π.χ. με συστήματα εμπορικής διαχείρισης καταστημάτων).

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

- 2) Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού
- 3) Αρχιτεκτονική N-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, αλλά και στη συντήρησή του
- 4) 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.
- 5) Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των λειτουργικών χαρακτηριστικών και την ευκολία εκμάθησής τους
- 6) 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)
- 7) Η μορφοποίηση του περιεχομένου θα πρέπει να γίνεται μέσα από ενσωματωμένο editor (WYSIWYG)

Διαχείριση μέσω Web

Όλη η διαχείριση της Πλατφόρμας 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.

A5. Λειτουργίες για Καταστήματα (Διαχειριστικό Σύστημα, Beacons, QR, Ρόλοι).

Όσον αφορά τα καταστήματα τα οποία θα συμμετάσχουν στο OPEN MALL, θα τους δοθεί πρόσβαση στην Loyalty Πλατφόρμα καθώς και στην διαχείριση των πληροφοριών που θα εμφανίζονται στην ιστοσελίδα για καταναλωτές, μέσω των οποίων θα μπορούν να προβάλλουν τις επιχειρήσεις τους και να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες προς τους καταναλωτές.

Για κάθε κατάσταση, οι διαθέσιμοι ρόλοι χρηστών θα είναι οι ακόλουθοι:

- ✓ Υπεύθυνος Καταστήματος - Loyalty πλατφόρμα & διαχείριση στοιχείων καταστήματος για ιστοσελίδα καταναλωτών
- ✓ Προσωπικό καταστήματος (ταμίες) – Loyalty πλατφόρμα

Στο πλαίσιο του έργου, και κατά την φάση της παραμετροποίησης, ο ανάδοχος θα πρέπει να δημιουργήσει τους κωδικούς για το κάθε κατάστημα που συμμετέχει.

A5.1 - Λειτουργίες για Υπεύθυνους Καταστημάτων

- ✓ Διαχείριση Προφίλ
- ✓ Μηνύματα υπηρεσίας (π.χ. εγγραφή νέου μέλους)
- ✓ Επεξεργασία στοιχείων επιχείρησης
- ✓ Δημιουργία λογαριασμών τύπου «Ταμίες»
- ✓ Ενέργειες:
 - Αποστολή Push Notifications

- Διαχείριση περιεχομένου που θα εμφανίζεται με την χρήση Beacons τα οποία θα εγκατασταθούν στα καταστήματα (1 ανά κατάστημα) – (αφορά την πληροφορία που θα υπάρχει στην ιστοσελίδα για καταναλωτές)
- ✓ Προγράμματα και λειτουργίες Loyalty
 - Βασικά στοιχεία προγράμματος (περιγραφή, όροι, λογότυπο, επιπλέον πεδία για εγγραφή)
 - Διαχείριση Συστήματος Πόντων (επίπεδα, παροχές, μηνύματα εξαργύρωσης)
 - Δημιουργία προγράμματος Loyalty (έναρξη/λήξη,
 - Τύπου "Stamps" (π.χ. στους 5 καφέδες σας κερνάμε τον 6ο, στις 6 φορές που θα αγοράσετε παγωτό του 1 κιλού σας κερνάμε 1 κιλό)
 - Τύπου πόντων (π.χ. στους 100 πόντους κερδίζεις έκπτωση 10%)
 - Διαχείριση επιπέδων κατηγοριοποίησης πελατών (τίτλος, πόντοι, προνόμια)
 - Σύνταξη και καταχώρηση προσφορών (τίτλος, περιγραφή, έναρξη, λήξη, φωτογραφία)
 - Δημιουργία Συνεργατικών ενεργειών, όπου καταστήματα θα μπορούν να προσφέρουν συνδυαστικές προσφορές (π.χ. με αγορές πάνω από 50 ευρώ έχεις δωρεάν παρκινγκ). Για να ενεργοποιηθεί μια συνεργασία, θα πρέπει να την αποδεχτεί και η άλλη επιχείρηση. Το κάθε κατάστημα θα μπορεί να δει τις συνεργασίες που συμμετέχει καθώς και αυτές που έχει ξεκινήσει. Για κάθε συνεργασία θα καταχωρούνται τα ακόλουθα στοιχεία κατά τη δημιουργία της:
 - Τίτλος
 - Συνεργαζόμενη επιχείρηση (από τις εγγεγραμμένες)
 - Έναρξη / Λήξη συνεργασίας
 - Μέγιστος αριθμός ωφελούμενων
 - Περιγραφή
 - Προϋποθέσεις
 - Εικόνα
- ✓ Προβολή στοιχείων μελών Loyalty προγράμματος (προφίλ, κινήσεις, πόντοι)
- ✓ Προβολή αναφορών χρήσης Loyalty Προγραμμάτων (περιγράφονται στην ενότητα A.9)

A5.2 - Λειτουργίες για προσωπικό Καταστημάτων

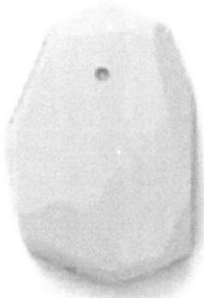
- ✓ Καταχώρηση κινήσεων καταναλωτών
- ✓ Εξαργύρωση πόντων
- ✓ Εγγραφή νέων μελών
- ✓ Προβολή Μελών Loyalty προγράμματος (προφίλ, κινήσεις)

A5.3 - Δυναμική πληροφόρηση βάσει θέσης με την χρήση Beacons και QR Codes

Σε κάθε κατάστημα θα εγκατασταθεί 1 beacon. Τα εν λόγω beacons θα επικοινωνούν με την εφαρμογή που θα έχει εγκατασταθεί στα κινητά τηλέφωνα των καταναλωτών. Μέσω των beacons θα υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης του επισκέπτη.

Τα Beacons είναι συσκευές οι οποίες χρησιμοποιούν την τεχνολογία Bluetooth Low Energy (BLE) για την επικοινωνία με συσκευές όπως είναι τα κινητά τηλέφωνα. Το βασικό τους χαρακτηριστικό είναι ότι επιτρέπουν την επικοινωνία σε απόσταση μέχρι και 70 μέτρα, ενώ η διάρκεια ζωής της μπαταρίας μπορεί να είναι από 3 έως και 5 έτη ανάλογα με την χρήση. Εφαρμογές των Beacons βρίσκουμε σε τομείς όπως ο τουρισμός, εμπορικά καταστήματα κ.α.

Ακολουθεί μια ενδεικτική εικόνα του απαραίτητου Εξοπλισμού Bluetooth beacons:



Ο ανάδοχος θα δημιουργήσει ένα QR Code για κάθε κατάστημα, το οποίο θα τοποθετηθεί στην βιτρίνα του καταστήματος και όταν το σκανάρουν οι καταναλωτές θα ανοίγει την σελίδα με την παρουσίαση του

καταστήματος.

A6. Λειτουργίες Διαχειριστικού Συστήματος για Διαχειριστές της Πλατφόρμας.

Μέσα από το σύστημα διαχείρισης, θα είναι διαθέσιμες οι ακόλουθες λειτουργίες:

1. Προβολή Επιχειρήσεων
2. Διαχείριση Κατηγοριών Επιχειρήσεων

A7. Διαλειτουργικότητα και διασυνδεσιμότητα

Η διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα της πλατφόρμας για τη μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί – με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά σε:

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας / δεδομένων και της μετά-πληροφορίας / δεδομένων).
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο).
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας).

Όσον αφορά στη διασυνδεσιμότητα στο πλαίσιο της προμήθειας, η πλατφόρμα που θα προσφερθεί, θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Διασυνδεσιμότητα των εφαρμογών και των υπηρεσιών που θα δοθούν από τον Ανάδοχο

Επιπλέον, δεδομένου ότι βασικό χαρακτηριστικό συστημάτων αυτού του τύπου είναι η διαλειτουργικότητα και η επικοινωνία για αποστολή δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν ευρέως διαδεδομένα πρότυπα για την διασφάλιση της διαλειτουργικότητας. Ως εκ τούτου, οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιούνται θα πρέπει να εξασφαλίζουν αξιοπιστία, ταχύτητα και επεκτασιμότητα.

Ενδεικτικά αναφέρεται η χρήση προτύπου ανταλλαγής δεδομένων REST, για την ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα εξωτερικά συστήματα.

A8. Απαιτήσεις Ασφάλειας

Για το σχεδιασμό του Έργου ο Ανάδοχος θα λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις ακόλουθες δράσεις για:

- Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών
- Προστασία της ακεραιότητας και της παροχής των πληροφοριών
- Προστασία των εμπεριεχομένων δεδομένων αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικές και διοικητικές διαδικασίες.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος θα λάβει υπόψη του:

- Το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. Προστασία Πνευματικών Δεδομένων)
- τις σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ),
- Τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο ασφαλείας των ΤΠΕ (best practices)
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα.

Στο σύνολό της, η πλατφόρμα Loyalty, θα πρέπει να υποστηρίζει σύστημα ασφαλείας που θα λαμβάνει υπόψη ομάδες χρηστών με διαφορετικά/διαβαθμισμένα δικαιώματα σύμφωνα με τα όσα έχουν αναφερθεί στα επιμέρους υποσυστήματα στις αντίστοιχες ενότητες.

A9. Υποσύστημα δημιουργίας στατιστικών επισκεψιμότητας ιστοσελίδας και εφαρμογής για κινητά (Analytics) και αναφορές χρήσης Loyalty Προγραμμάτων Καταστημάτων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει υποσύστημα δημιουργίας reports, για την παρακολούθηση των στατιστικών για:

1. Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας (να αναφερθούν αναλυτικά τα στατιστικά που θα προσφέρονται):
 - a. Οι αναφορές προς τους υπεύθυνους της Δικτυακής Πύλης θα παρέχουν τα **στατιστικά στοιχεία** χρήσης, δηλαδή τις επισκέψεις στο πληροφοριακό υλικό.
 - b. Τα reports θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στον/στους διαχειριστή/διαχειριστές της πύλης, με απλό και εύχρηστο τρόπο, χωρίς σε κάθε περίπτωση να απαιτούνται προγραμματιστικές γνώσεις για την δημιουργία και την ανανέωσή τους.
2. Στατιστικά Χρήσης Εφαρμογής για Κινητά (Αριθμός Εγκαταστάσεων ανά λειτουργικό σύστημα, Μοντέλο Συσκευής)
3. Αναφορές οι οποίες θα αφορούν τα Loyalty προγράμματα του κάθε καταστήματος και θα είναι ορατά μόνο μέσα από τον λογαριασμό του καταστήματος. Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν:
 - a. Νέες εγγραφές (για δοθέν διάστημα & συνολικά)
 - i. Καταναλωτές
 - ii. Κινήσεις
 - iii. Ποσά
 - b. Κατανομή Πελατών ανά κατηγορία (π.χ. Gold) – Διάγραμμα πίτας
 - c. Μέσος όρος κινήσεων και ποσού ανά πελάτη ανά μήνα – Διάγραμμα Στήλης
 - d. Δημογραφικά στοιχεία πελατών (Άνδρες, Γυναίκες)
 - e. Πολυτιμότεροι πελάτες βάσει κριτηρίων (π.χ. κινήσεις, ποσά)

A10. Web/Mobile Design, Authoring & Usability

Ο δημιουργικός σχεδιασμός θα αποσκοπεί τόσο στην ελκυστική εικαστική παρουσίαση του περιεχομένου, ώστε οι χρήστες θα μπορούν να εντοπίζουν την πληροφορία που τους ενδιαφέρει εύκολα και γρήγορα, όσο και στην ευχρηστία της Διαδικτυακής πύλης και των εφαρμογών για κινητά, ώστε να ολοκληρώνουν τις ενέργειες που απαιτούνται για τη χρήση του με τον πλέον απλό και λειτουργικό τρόπο.

Στις προσφορές τους οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να αναλύσουν τις μεθόδους, τεχνικές και τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούν για τον Σχεδιασμό των γραφικών διεπαφών εφαρμογών ιδιαίτερα για τις εφαρμογές κινητών τηλεφώνων. Επίσης θα πρέπει να παρουσιαστεί ο τρόπος αξιολόγησης ευχρηστίας και απόδοσης των εφαρμογών (usability).

A11. Δημιουργική προσέγγιση

Αφορά:

- Χρήση των τελευταίων τεχνολογιών web για την κατασκευή ενός state-of-the-art εικαστικού look & feel
- Πελατο-κεντρική και εμφανής δομή, ιεράρχηση πληροφορίας και πλοήγηση

Κατά τον εικαστικό σχεδιασμό της πύλης θα πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα από τον Ανάδοχο, ούτως ώστε αυτή να είναι συμβατή με τους πλέον διαδεδομένους web browsers, οι οποίοι θα καλύπτουν το μέγιστο ποσοστό των δυνητικών χρηστών της.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε να καλύπτονται τουλάχιστον οι εξής browsers:

- **MICROSOFT EDGE**
- **FIREFOX**
- **CHROME**

Το «+» συνεπάγεται την τελευταία stable έκδοση (release) του browser που έχει διατεθεί στην Αγορά την χρονική στιγμή που θα υποβληθεί η προσφορά (δεν συμπεριλαμβάνονται alpha, beta, previews και όλες οι εκδόσεις που δεν είναι επίσημα releases).

Κατά το στάδιο του Web Authoring θα πρέπει να ολοκληρωθούν και να ελεγχθούν τα εικαστικά πρότυπα (HTML programming) σύμφωνα με τα ακόλουθα διεθνή standards και οδηγίες (ή πιο σύγχρονες εκδόσεις τους):

- W3C Web Accessibility Initiative (WAI) Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, level A

τα οποία διασφαλίζουν την ορθότητα, την πληρότητα και το επίπεδο ποιότητας του προς υλοποίηση Έργου.

A12. Hosting Plan – Φιλοξενία του Έργου

Η Πλατφόρμα (Loyalty πλατφόρμα για τα καταστήματα και καταναλωτές,, το διαχειριστικό σύστημα και η ειδική ιστοσελίδα για τους καταναλωτές), θα φιλοξενηθούν σε διακομιστή (server) που θα διαθέσει ο Ανάδοχος για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους με δυνατότητα επέκτασης στο πλαίσιο της τεχνικής υποστήριξης.

Το domain name θα δοθεί στον ανάδοχο από το Επιμελητήριο.

Η φιλοξενία των εφαρμογών για κινητά, θα γίνει στους λογαριασμούς που διαθέτει ο Ανάδοχος στο App Store και Google Play. Ο ανάδοχος θα αναλάβει όλες τις διαδικασίες για τον ανέβασμα των εφαρμογών.

A13. Καταχώρηση περιεχομένου (data entry)

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την δημιουργία στην πλατφόρμα των λογαριασμών που αφορούν τα καταστήματα. Το περιεχόμενο θα ετοιμαστεί από το εκάστοτε κατάστημα, θα δοθεί στο Επιμελητήριο το οποίο και θα το συγκεντρώσει και θα το παραδώσει στον Ανάδοχο.

Επιπλέον ο ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώσει αρμονικά στη διαδικτυακή πύλη το περιεχόμενο των παρακάτω υφιστάμενων ηλεκτρονικών εφαρμογών που διαθέτει η αναθέτουσα αρχή:

- RSS Feed με Νέα / Εκδηλώσεις της πόλης / Επιμελητηρίου

A14. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Σημαντικό τμήμα των υπηρεσιών του Αναδόχου αφορά στην παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στο Προσωπικό του Επιμελητηρίου το οποίο θα αποτελεί τους διαχειριστές της πλατφόρμας καθώς και στα καταστήματα που θα την χρησιμοποιούν. Η εκπαίδευση των χρηστών εντάσσεται στο πλαίσιο της υποχρέωσης του Αναδόχου για την ένταξη/αξιοποίηση του συστήματος σε λειτουργία. Στόχος της εκπαίδευσης σε αυτό το Έργο είναι η γρήγορη αφομοίωση των διαδικασιών για τη λειτουργία, τη συντήρηση, την επικαιροποίηση των δεδομένων καθώς και την επίλυση προβλημάτων.

Ειδικότερα, οι στόχοι της εκπαίδευσης είναι οι εξής:

- η κατάρτιση και εκπαίδευση των στελεχών του Φορέα Λειτουργίας, δηλαδή του Επιμελητηρίου που θα αναλάβουν την υποστήριξη του συστήματος
- η κατάρτιση και εκπαίδευση των καταστημάτων, που θα κάνουν χρήση της πλατφόρμας
- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς έναν ικανό πυρήνα ατόμων.
- η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών και διαχειριστών του συστήματος και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία.

Ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του ολοκληρωμένο προτεινόμενο πρόγραμμα κατάρτισης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων και γνωστικό αντικείμενο καθώς επίσης αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εκπαίδευσης ανά ομάδα εκπαιδευομένων και εκπαιδευτικό κύκλο.

A15. Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των ελέγχων και την αποδοχή τους από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, αρχίζει η Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας. Στην περίοδο αυτή το σύστημα θα

εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει την λειτουργία του συστήματος και τους χρήστες κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δεκαπέντε ημερών (πιλοτική λειτουργία). Κατά την περίοδο αυτή ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Επιμελητηρίου, και εφόσον απαιτηθεί θα υπάρχει φυσική παρουσία στις εγκαταστάσεις του Επιμελητηρίου αλλά και στα καταστήματα.

Στη φάση της Πιλοτικής Λειτουργίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Βελτιώσεις της εφαρμογής
- Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών
- Υπηρεσία Help Desk και επιτόπια υποστήριξη (στις εγκαταστάσεις του Επιμελητηρίου), για όλους τους χρήστες του συστήματος, διαθέσιμη από τις 8:00 – 15:00 όλες τις εργάσιμες ημέρες, η οποία να είναι προσβάσιμη μέσω φαξ ή email που θα δηλώσει ο υποψήφιος Ανάδοχος.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην τεχνική προσφορά του υποχρεούται να περιγράψει αναλυτικά την δομή και οργάνωση της παραπάνω υπηρεσίας.

A16. Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης για την πλατφόρμα Loyalty και τα υποσυστήματά της, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Το Χρονικό διάστημα (σε χρόνια) για **εγγύηση καλής λειτουργίας** (παροχή δωρεάν συντήρησης) ορίζεται τουλάχιστον σε ένα (1) έτος για το σύνολο του έργου από την ημερομηνία παραλαβής.

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

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας της πλατφόρμας και των υποσυστημάτων της.
- Ο χρόνος απόκρισης μετά από κλήση και αναφορά προβλήματος από το Επιμελητήριο πρέπει να είναι μικρότερος των 4 ωρών με δυνατότητα επιτόπιας παρουσίας.
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs) πλήρης αποκατάσταση με κατάλληλη διορθωτική έκδοση (patch/fix). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από το Επιμελητήριο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα. Επιθυμητά ο χρόνος αποκατάστασης δεν πρέπει να ξεπερνά τις δύο (2) εργάσιμες ημέρες.
- Διαθεσιμότητα επιτόπιας παρέμβασης και υποστήριξης των εφαρμογών σε περίπτωση που γίνεται αδύνατη η επίλυση του προβλήματος απομακρυσμένα. Ο χρόνος της επιτόπιας παρέμβασης δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος των 8 ωρών από την αναγγελία του προβλήματος.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.
- Υπηρεσία Help Desk για όλους τους χρήστες του συστήματος του Επιμελητηρίου, διαθέσιμη από τις 8:00 – 15:00 όλες τις εργάσιμες ημέρες, η οποία να είναι προσβάσιμη μέσω φαξ ή email που θα δηλώσει ο υποψήφιος Ανάδοχος.

Για την ενεργοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης, πέρας της ισχύος της εγγύησης, δύναται να καταρτιστεί ειδική σύμβαση συντήρησης. Ο χρόνος ισχύος της σύμβασης συντήρησης θα καθορισθεί από το Επιμελητήριο. 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 καλής λειτουργίας.

A17. Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου). Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου.

Στην καταγραφή της ομάδας του έργου θα πρέπει ρητώς να συμπεριληφθεί ο Υπεύθυνος του έργου από την πλευρά του Αναδόχου, ο οποίος θα αναλάβει την απευθείας επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, το συντονισμό των εργασιών και την διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.

Πιο συγκεκριμένα ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην Προσφορά του τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- την διάρθρωση της Ομάδας Έργου με προσδιορισμό των ρόλων και αρμοδιοτήτων των υποομάδων εργασίας,
- το επίπεδο εμπειρίας του κάθε στελέχους της Ομάδας Έργου,

A18. Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, πρέπει να διαθέτει οργάνωση, δομή και μέσα, με τα οποία να είναι ικανός, να αντεπεξέλθει πλήρως, άρτια και ολοκληρωμένα, στις απαιτήσεις της υπό ανάθεση προμήθειας. Ως ελάχιστη προϋπόθεση για τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να :

- διαθέτει επαγγελματική εμπειρία στον τομέα της διαχείρισης έργων πληροφορικής, ανάλυσης, σχεδιασμού και ανάπτυξης ή παραμετροποίησης λογισμικού, υλοποίησης ή/και ολοκλήρωσης λύσεων πληροφορικής, εγκατάστασης λογισμικού, ανάπτυξης εφαρμογών για κινητά, υπηρεσιών υποστήριξης, και παραγωγικής λειτουργίας (υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και διαχείρισης της λειτουργίας) πληροφορικών συστημάτων και εφαρμογών για κινητά.
- διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες με αρμοδιότητα την υλοποίηση διαδικτυακών πυλών και εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής, ή ισοδύναμες δομές με αρμοδιότητες που στηρίζουν τις παραπάνω διεργασίες του κύκλου ζωής ενός Έργου πληροφορικής.
- Αναλυτική παρουσίαση των κάτωθι χαρακτηριστικών του υποψήφιου Αναδόχου:
 - επιχειρηματική δομή, συνεργασίες με εξωτερικούς προμηθευτές, κανάλια εξυπηρέτησης,
 - τομείς δραστηριότητας και κλάδοι εξειδίκευσης
 - προϊόντα και υπηρεσίες
 - μεθοδολογίες, εργαλεία και τεχνικές που χρησιμοποιεί
- Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να παρουσιάσει στην τεχνική προσφορά του **επί ποινη αποκλεισμού**, σε μορφή πλήρως λειτουργικού Demo (να δοθούν τα σχετικά url), πλατφόρμα loyalty, ιστοσελίδα καταναλωτών, android & ios applications τα οποία να υποστηρίζουν τις ζητούμενες λειτουργίες. Αυτό θα επιτρέψει στο Επιμελητήριο να επιβεβαιώσει την επάρκεια και εμπειρία κάθε υποψηφίου καθώς και να διαπιστώσει ότι οι προτεινόμενες τεχνικές λύσεις είναι αξιόπιστες και έχουν δοκιμαστεί στην πράξη.

A19. Επιπρόσθετες Παροχές

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι του έργου μπορούν να συμπεριλάβουν στις προτάσεις τους επιπλέον λειτουργίες ή εργαλεία από όσα αναφέρονται στις ανωτέρω ενότητες. Αυτές οι επιπρόσθετες παροχές θα πρέπει να διευκολύνουν την προσπάθεια της Αναθέτουσας Αρχής να προβάλει με αποτελεσματικό τρόπο τα καταστήματα στο καταναλωτικό κοινό και να διευρύνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες αυτών μέσω της πλατφόρμας.

A20. Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει τα παρακάτω σε σειρά:

A/A	Τίτλος	Σύμφωνα με παράγραφο συμμόρφωσης:
1	Πλατφόρμα Loyalty	A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12
2	Υπηρεσίες	A13, A14, A15
3	Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης	A16
4	Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου	A17
5	Τεχνική και Επαγγελματική ικανότητα	A18
6	Επιπρόσθετες Παροχές	A19
7	Πίνακες Συμμόρφωσης	A22

Επίσης ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να περιέχει:

- τεκμηριωτικό υλικό για την πλατφόρμα Loyalty
- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα.
- αναλυτική αναφορά των αδειών χρήσης (licences) λογισμικού και χαρτών, που καλύπτει η προσφορά κάθε υποψηφίου αναδόχου και πληροφορίες για το τι ισχύει με αυτές τις άδειες μετά τη λήξη της σύμβασης μεταξύ Επιμελητηρίου και Αναδόχου. Διευκρινίζεται ότι η προσφορά που υποβάλλει κάθε υποψήφιος ανάδοχος πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να καλύπτει όλα τα κόστη χρήσης λογισμικού και χαρτών, μέχρι τη λήξη της σύμβασης με το Επιμελητήριο και να μην επιφέρει επιπλέον δαπάνες για το Επιμελητήριο.
- αναλυτική περιγραφή του προϊόντος που θα μείνει στη διάθεση του Επιμελητηρίου μετά τη λήξη της σύμβασης με τον Ανάδοχο καθώς και τυχόν όροι για τη μετέπειτα συνεργασία του Επιμελητηρίου με τον Ανάδοχο

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΛΥΣΕΩΝ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ / ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Στις παραγράφους συμμόρφωσης A2 έως A22 περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις από τον υποψήφιο ανάδοχο.

Όλες οι περιγραφόμενες προδιαγραφές πλην του σημείου A19 είναι υποχρεωτικές για τον υποψήφιο Ανάδοχο. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα καταγράψει με σαφή τρόπο τυχόν παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, λογισμικού, του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Παραγράφων Συμμόρφωσης.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία ή υπερκάλυψη και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή .

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΑΡΑΓΡΑΦΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η

παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

A21. Παραδοτέα Έργου

Το έργο χωρίζεται σε δύο ενότητες – παραδοτέα ως εξής:

ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
Προμήθεια (Άδεια Χρήσης, Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση), Πλατφόρμας Προώθησης της Εμπορικής Περιοχής, Ενίσχυσης της πιστότητας και επιβράβευσης επισκεπτών (LOYALTY)	σε δυο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
Προμήθεια και εγκατάσταση beacons, QR Codes	σε πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
Υπηρεσίες Δημιουργίας λογαριασμών καταστημάτων στην πλατφόρμα, εκπαίδευση χρηστών	σε πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης

Το χρονικό διάστημα που απαιτείται για εγκρίσεις από την υπηρεσία δε λογίζεται ως χρόνος υλοποίησης της σύμβασης. Η έναρξη κάθε σταδίου γίνεται με έγγραφη εντολή της Υπηρεσίας

A22. Πίνακες Συμμόρφωσης

A22.1 - Λειτουργικά χαρακτηριστικά Πλατφόρμας

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Η πλατφόρμα θα παρέχεται στα καταστήματα σαν υπηρεσία μέσω cloud (υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους) και δεν θα απαιτεί την εγκατάσταση ειδικού λογισμικού στους υπολογιστές των καταστημάτων.</p> <p>Η πλατφόρμα θα αποτελείται:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ιστοσελίδα για καταναλωτές προσβάσιμη από όλους που θα παρουσιάζει το open mall, τις επιχειρήσεις, τις γενικές προσφορές 2. Loyalty web εφαρμογή για πρόσβαση από επιχειρήσεις και καταναλωτές 3. Mobile Application (Android/Ios) 4. Beacons 5. QR Codes 	ΝΑΙ		
Στα καταστήματα θα δοθεί πρόσβαση σε web based διαχειριστικό σύστημα (CMS).	ΝΑΙ		
Η πλατφόρμα θα παραμετροποιηθεί ώστε να είναι συμβατή με τον νέο κανονισμό για τα προσωπικά δεδομένα (GDPR).	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Λειτουργίες που θα παρέχονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Εγγραφή καταναλωτών και δημιουργία προφίλ στην Loyalty πλατφόρμα ✓ Επιλογή από τους καταναλωτές των καταστημάτων εκείνων στα οποία θέλουν να λάβουν μέρος στο Loyalty πρόγραμμα τους ✓ Παρουσίαση των καταστημάτων (κείμενα, φωτογραφίες, θέση σε χάρτη, τηλέφωνα, social media) ✓ Προωθητικές ενέργειες: <ul style="list-style-type: none"> ○ Push Notifications & QR codes ○ Χρήση Beacons ○ Αποστολή προσφορών μέσω της loyalty εφαρμογής (web, mobile) ○ Ενότητα με προσφορές καταστημάτων, στην οποία το κάθε κατάστημα θα μπορεί να αναρτάει τις προσφορές του ✓ Προγράμματα και λειτουργίες Loyalty για χρήση ανάλογα με το τι ταιριάζει στον τύπο του κάθε καταστήματος <ul style="list-style-type: none"> ○ Τύπου "Stamps" ○ Τύπου πόντων ○ Προσφορές επιχειρήσεων μέσω της web εφαρμογής και της εφαρμογής για κινητά ○ Συνεργατικές ενέργειες 	ΝΑΙ		
<p>Τα παρεχόμενα από την πλατφόρμα κανάλια επικοινωνίας με τους καταναλωτές, θα είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ειδική ιστοσελίδα στην οποία θα έχουν πρόσβαση οι πελάτες των καταστημάτων ✓ Mobile application (Android και IOS) ✓ Push notifications, Χρήση Bluetooth Beacons, QR Code (για σελίδα με πληροφορίες καταστήματος) 	ΝΑΙ		
<p>Θα παρέχεται δυνατότητα επέκτασης-αναβάθμισης της πλατφόρμας για χρήση (η επέκταση περιλαμβάνεται στην παρούσα προμήθεια), μιας ενιαίας φυσικής "κάρτα μέλους", για όσους από τους καταναλωτές (αλλά και για οποιοδήποτε άλλον επιθυμεί) δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δεν κάνουν χρήση smartphones. Θα υπάρχει <u>μία</u> κάρτα, κοινή για όλα τα καταστήματα που συμμετέχουν, η οποία θα χρησιμοποιείται σε όλες τις συναλλαγές.</p>	ΝΑΙ		
<p>Υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα για την εφαρμογή σε κινητά:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Android ✓ iOS 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποστηριζόμενες γλώσσες: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ελληνικά ✓ Αγγλικά (αφορά την πληροφόρηση για τα καταστήματα και όχι τις Loyalty λειτουργίες) 	NAI		
Η πλατφόρμα από την δημιουργία της θα έχει δυναμικό και όχι στατικό χαρακτήρα. Θα υπάρχει η δυνατότητα συνεχόμενης τακτικής επέκτασης και εμπλουτισμού σε επίπεδο λειτουργιών.	NAI		
Για την υλοποίηση του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει το σύνολο των απαιτούμενων υπηρεσιών ανάλυσης, προμήθειας και παραμετροποίησης της πλατφόρμας, αποδεικνύοντας ότι διαθέτει το απαιτούμενο εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό.	NAI		
Χρήση λειτουργίας μηχανισμού αποστολής Push notifications (μηνύματα μέσα από την εφαρμογή). Μέγιστος Αριθμός Push notifications/Μήνα 15.000	NAI		
Να δοθεί πλήρες λειτουργικό demo της πλατφόρμας (επί ποινή αποκλεισμού). Να δοθεί το url στο οποίο είναι προσβάσιμο, καθώς και οι διευθύνσεις των εφαρμογών στα σχετικά stores (google play/app store) σε λογαριασμό του αναδόχου	NAI		

A22.2 - Λειτουργίες για Καταναλωτές (Ιστοσελίδα καταναλωτών, Loyalty web εφαρμογή και Εφαρμογή Κινητών).

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Γενικά Χαρακτηριστικά Ιστοσελίδας			
Η ιστοσελίδα που θα απευθύνεται στους καταναλωτές θα ακολουθεί τις αρχές του Responsive Web Design	NAI		
Θα είναι Mobile Friendly	NAI		
Συνεκτίμηση των προδιαγραφών χρήσης της ιστοσελίδας από άτομα με ειδικές ανάγκες και εναρμόνιση με το w3c wAI 2.0. A	NAI		
Γενικά Χαρακτηριστικά Εφαρμογής Κινητών			
Η εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη σε κινητά τηλέφωνα με λειτουργικό σύστημα Android & iOS.	NAI		
Αυτόματος έλεγχος από την εφαρμογή για τυχόν ενημερώσεις περιεχομένου	NAI		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής τόσο online όσο και offline για την αποφυγή επιπρόσθετων χρεώσεων δεδομένων.	ΝΑΙ		
Χρήση δυναμικών χαρτών για προβολή των καταστημάτων. Να γίνει αναφορά στους χάρτες που θα χρησιμοποιηθούν καθώς και στους όρους που διέπουν την χρήση τους και τυχόν επιπλέον χρεώσεις.	ΝΑΙ		
Σύνδεση στον λογαριασμό που έχει δημιουργηθεί από την Loyalty Πλατφόρμα (single sign on)	ΝΑΙ		
Προσωποποιημένες Υπηρεσίες - Εγγραφή Καταναλωτών στην Loyalty web εφαρμογή			
Εγγραφή μέσω Καταστημάτων. Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.	ΝΑΙ		
Εγγραφή μέσω Ιστοσελίδας. Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.	ΝΑΙ		
Λειτουργίες Καταναλωτών - Ιστοσελίδα			
Ενότητες που δεν απαιτούν εγγραφή (αφορούν την ιστοσελίδα για καταναλωτές): <ul style="list-style-type: none"> e. Προβολή Καταστημάτων ανά κατηγορία f. Χάρτης Open Mall (με δυνατότητα προβολής των στοιχείων κάθε καταστήματος, λειτουργίες μεγέθυνσης) g. Προσφορές καταστημάτων h. Εκδηλώσεις Δήμου i. Χρήσιμες πληροφορίες 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Ενότητες-Δυνατότητες μετά την Εγγραφή (αφορά την Loyalty web εφαρμογή).</p> <p>Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία και η κάθε μια από τις δυνατότητες η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Διαχείριση στοιχείων προφίλ b. Μηνύματα υπηρεσίας c. Εγγραφή & Διαγραφή σε Loyalty Προγράμματα επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο Open Mall. d. Προβολή επιχειρήσεων στις οποίες είναι μέλος του Loyalty προγράμματος τους. Για κάθε επιχείρηση, πέραν των στοιχείων που αφορούν την επιχείρηση θα έχουν πρόσβαση σε: <ul style="list-style-type: none"> i. Προσφορές Επιχειρήσεων ειδικά για τα μέλη ii. Ενημέρωση για το σύστημα πόντων iii. Ενημέρωση για τους πόντους που έχουν συγκεντρώσει (ή stamps) iv. Αναλυτική προβολή των κινήσεων που έχουν κάνει v. Προβολή των εξαργυρώσεων vi. Δυνατότητα καθορισμού του τρόπου ενημέρωσης όσον αφορά την αποστολή Email από τα καταστήματα 	ΝΑΙ		
Εφαρμογή για Κινητά			
<p>Ενότητες που δεν απαιτούν εγγραφή:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Προβολή Καταστημάτων ανά κατηγορία 4. Χάρτης Open Mall (με δυνατότητα προβολής των στοιχείων κάθε καταστήματος, λειτουργίες μεγέθυνσης) 5. Προσφορές καταστημάτων 6. Εκδηλώσεις Δήμου & Νέα επιμελητηρίου (rss) 7. Χρήσιμες πληροφορίες <ul style="list-style-type: none"> a. Μετακινήσεις b. Πρόσβαση 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Ενότητες-Δυνατότητες μετά την Εγγραφή (θα προέρχονται από την Loyalty web εφαρμογή)</p> <p>Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία και η κάθε μια από τις δυνατότητες η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.</p> <p>1. Προβολή επιχειρήσεων στις οποίες είναι μέλος του Loyalty προγράμματος τους. Για κάθε επιχείρηση, πέραν των στοιχείων που αφορούν την επιχείρηση θα έχουν πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Προσφορές Επιχειρήσεων ειδικά για τα μέλη b. Ενημέρωση για το σύστημα πόντων c. Ενημέρωση για τους πόντους που έχουν συγκεντρώσει (ή stamps) d. Αναλυτική προβολή των κινήσεων που έχουν κάνει e. Προβολή των εξαργυρώσεων 	NAI		

A22.3 - Γενικά Χαρακτηριστικά Υποσυστημάτων Διαχείρισης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Το Σύστημα Διαχείρισης που θα προσφερθεί πρέπει να παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση για την διαχείριση των επιμέρους υποσυστημάτων και οι λειτουργίες του θα προσαρμόζονται ανάλογα με τον ρόλο (διαχειριστής, καταστήματα)	NAI		
Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture)	NAI		
Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού	NAI		
Αρχιτεκτονική N-tier	NAI		
Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων. Να αναφερθεί η έκδοση της βάσεως δεδομένων που θα χρησιμοποιηθεί.	NAI		
Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών.	NAI		
Single Sign On	NAI		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Όλη η διαχείριση της Πλατφόρμας 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.</p> <p>Δεν θα πρέπει να απαιτείται η εγκατάσταση οποιουδήποτε εξειδικευμένου λογισμικού.</p>	ΝΑΙ		

A22.4 - Λειτουργίες για Καταστήματα (Διαχειριστικό Σύστημα, Beacons, QR, Ρόλοι).

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Για κάθε κατάστημα, οι διαθέσιμοι ρόλοι χρηστών θα είναι οι ακόλουθοι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Υπεύθυνος Καταστήματος - Loyalty πλατφόρμα & διαχείριση στοιχείων καταστήματος για Ιστοσελίδα καταναλωτών ✓ Προσωπικό καταστήματος (ταμίες) - Loyalty πλατφόρμα 	ΝΑΙ		
<p>Στο πλαίσιο του έργου, και κατά την φάση της παραμετροποίησης, ο ανάδοχος θα πρέπει να δημιουργήσει τους κωδικούς για το κάθε κατάστημα που συμμετέχει.</p>	ΝΑΙ		
Λειτουργίες για Υπεύθυνους Καταστημάτων			

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία, η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Διαχείριση Προφίλ ✓ Μηνύματα υπηρεσίας ✓ Επεξεργασία στοιχείων επιχείρησης ✓ Δημιουργία λογαριασμών τύπου «Ταμίες» ✓ Ενέργειες: <ul style="list-style-type: none"> ○ Αποστολή Push Notifications ○ Διαχείριση περιεχομένου που θα στέλνεται με την χρήση Beacons τα οποία θα εγκατασταθούν στα καταστήματα (1 ανά κατάστημα) ✓ Προγράμματα και λειτουργίες Loyalty ✓ Βασικά στοιχεία προγράμματος ✓ Διαχείριση Συστήματος Πόντων ✓ Δημιουργία προγράμματος, <ul style="list-style-type: none"> ○ Τύπου "Stamps", ○ Τύπου πόντων ✓ Διαχείριση επιπέδων κατηγοριοποίησης πελατών ✓ Σύνταξη και καταχώρηση προσφορών ✓ Δημιουργία Συνεργατικών ενεργειών ✓ Προβολή στοιχείων μελών Loyalty προγράμματος ✓ Προβολή αναφορών χρήσης 	ΝΑΙ		
Λειτουργίες για προσωπικό Καταστημάτων			
<p>Να περιγραφεί αναλυτικά η διαδικασία, η οποία θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην σχετική ενότητα των τεχνικών προδιαγραφών.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Καταχώρηση κινήσεων καταναλωτών ✓ Εξαργύρωση πόντων ✓ Εγγραφή νέων μελών ✓ Προβολή Μελών Loyalty προγράμματος (προφίλ, κινήσεις) 	ΝΑΙ		
Δυναμική πληροφόρηση βάσει θέσης με την χρήση Beacons			
Σε κάθε κατάστημα θα εγκατασταθεί 1 beacon.	ΝΑΙ		
Μέσω των beacons θα υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης του επισκέπτη με προσφορές ή οποιοδήποτε άλλη πληροφορία επιλέξει το κατάστημα.	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Ο ανάδοχος θα δημιουργήσει ένα QR Code για κάθε κατάστημα, το οποίο θα τοποθετηθεί στην βιτρίνα του καταστήματος και όταν το σκανάρουν οι καταναλωτές θα ανοίγει την σελίδα με την παρουσίαση του καταστήματος.	ΝΑΙ		

A22.5 - Λειτουργίες Διαχειριστικού Συστήματος για Διαχειριστές της Πλατφόρμας.

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Μέσα από το σύστημα διαχείρισης, θα είναι διαθέσιμες οι ακόλουθες λειτουργίες: <ol style="list-style-type: none"> 1. Προβολή Επιχειρήσεων 2. Δημιουργία Νέας Επιχείρησης 3. Διαχείριση Κατηγοριών Επιχειρήσεων 	ΝΑΙ		

A22.6 - Διαλειτουργικότητα και διασυνδεσιμότητα

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Όσον αφορά στη διασυνδεσιμότητα στο πλαίσιο της προμήθειας, η πλατφόρμα που θα προσφερθεί, θα πρέπει να υποστηρίζει κατ'ελάχιστον τα εξής: Διασυνδεσιμότητα των εφαρμογών και των υπηρεσιών που θα δοθούν από τον Ανάδοχο	ΝΑΙ		
Να αναφερθούν τα πρότυπα ανταλλαγής δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν	ΝΑΙ		

A22.7 - Απαιτήσεις Ασφάλειας

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Για το σχεδιασμό του Έργου ο Ανάδοχος θα λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις ακόλουθες δράσεις για: <ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών • Προστασία της ακεραιότητας και της παροχής των πληροφοριών • Προστασία των εμπεριεχομένων δεδομένων αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικές και διοικητικές διαδικασίες. 	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος θα λάβει υπόψη του:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. Προστασία Πνευματικών Δεδομένων) • τις σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), • Τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο ασφαλείας των ΤΠΕ (best practices) • τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα. 	ΝΑΙ		
<p>Στο σύνολό της, η πλατφόρμα Loyalty, θα πρέπει να υποστηρίζει σύστημα ασφαλείας που θα λαμβάνει υπόψη ομάδες χρηστών με διαφορετικά/διαβαθμισμένα δικαιώματα σύμφωνα με τα όσα έχουν αναφερθεί στα επιμέρους υποσυστήματα στις αντίστοιχες ενότητες.</p>	ΝΑΙ		

A22.8 - Υποσύστημα δημιουργίας στατιστικών επισκεψιμότητας ιστοσελίδας και εφαρμογής για κινητά (Analytics) και αναφορές χρήσης Loyalty Προγραμμάτων Καταστημάτων

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει υποσύστημα δημιουργίας reports, για την παρακολούθηση των στατιστικών για:</p> <p>A) Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας (να αναφερθούν αναλυτικά τα στατιστικά που θα προσφέρονται):</p> <p>4. Οι αναφορές προς τους υπεύθυνους της Δικτυακής Πύλης θα παρέχουν τα στατιστικά στοιχεία χρήσης, δηλαδή τις επισκέψεις στο πληροφοριακό υλικό.</p> <p>5. Τα reports θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στον/στους διαχειριστή/διαχειριστές της πύλης, με απλό και εύχρηστο τρόπο, χωρίς σε κάθε περίπτωση να απαιτούνται προγραμματιστικές γνώσεις για την δημιουργία και την ανανέωσή τους.</p> <p>B) Στατιστικά Χρήσης Εφαρμογής για Κινητά (Αριθμός Εγκαταστάσεων ανά λειτουργικό σύστημα, Μοντέλο Συσκευής)</p> <p>Γ) Αναφορές οι οποίες θα αφορούν τα Loyalty προγράμματα του κάθε καταστήματος και θα είναι ορατά μόνο μέσα από τον λογαριασμό του καταστήματος. Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν:</p> <p>6. Νέες εγγραφές (για δοθέν διάστημα & συνολικά)</p> <p>a. Καταναλωτές</p> <p>b. Κινήσεις</p> <p>c. Ποσά</p> <p>7. Κατανομή Πελατών ανά κατηγορία (π.χ. Gold) – Διάγραμμα πίτας</p> <p>8. Μέσος όρος κινήσεων και ποσού ανά πελάτη ανά μήνα – Διάγραμμα Στήλης</p> <p>9. Δημογραφικά στοιχεία πελατών (Άνδρες, Γυναίκες)</p> <p>10. Πολυτιμότεροι πελάτες βάσει κριτηρίων (π.χ. κινήσεις, ποσά)</p>	<p>ΝΑΙ</p>		

A22.9 - Web/Mobile Design, Authoring & Usability

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Να αναλυθούν οι μέθοδοι, τεχνικές και τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούνται για τον Σχεδιασμό των γραφικών διεπαφών εφαρμογών ιδιαίτερα για τις εφαρμογές κινητών τηλεφώνων.</p>	<p>ΝΑΙ</p>		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Να παρουσιαστεί ο τρόπος αξιολόγησης ευχρηστίας και απόδοσης των εφαρμογών (usability).	ΝΑΙ		

A22.10 - Δημιουργική προσέγγιση

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση των τελευταίων τεχνολογιών web για την κατασκευή ενός state-of-the-art εικαστικού look & feel Πελατο-κεντρική και εμφανής δομή, ιεράρχηση πληροφορίας και πλοήγηση 	ΝΑΙ		
<p>Κατά τον εικαστικό σχεδιασμό της πύλης θα πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα από τον Ανάδοχο, ούτως ώστε αυτή να είναι συμβατή με τους πλέον διαδεδομένους web browsers, οι οποίοι θα καλύπτουν το μέγιστο ποσοστό των δυνητικών χρηστών της.</p> <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε να καλύπτονται τουλάχιστον οι εξής browsers:</p> <ul style="list-style-type: none"> MICROSOFT EDGE FIREFOX CHROME 	ΝΑΙ		
<p>Κατά το στάδιο του Web Authoring θα πρέπει να ολοκληρωθούν και να ελεγχθούν τα εικαστικά πρότυπα (HTML programming) σύμφωνα με τα ακόλουθα διεθνή standards και οδηγίες (ή πιο σύγχρονες εκδόσεις τους):</p> <ul style="list-style-type: none"> W3C Web Accessibility Initiative (WAI) Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, level A <p>τα οποία διασφαλίζουν την ορθότητα, την πληρότητα και το επίπεδο ποιότητας του προς υλοποίηση Έργου.</p>	ΝΑΙ		

A22.11 - Hosting Plan – Φιλοξενία του Έργου

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Η Πλατφόρμα (Loyalty πλατφόρμα για τα καταστήματα και καταναλωτές,, το διαχειριστικό σύστημα και η ειδική ιστοσελίδα για τους καταναλωτές), θα φιλοξενηθούν στις υποδομές Αναδόχου. Το domain name θα δοθεί στον ανάδοχο από το Επιμελητήριο.	ΝΑΙ		

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Η φιλοξενία των εφαρμογών για κινητά, θα γίνει στους λογαριασμούς που διαθέτει ο ανάδοχος στο App Store και Google Play. Ο ανάδοχος θα αναλάβει όλες τις διαδικασίες για τον ανέβασμα των εφαρμογών.	ΝΑΙ		

A22.12 - Καταχώρηση περιεχομένου (data entry)

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την δημιουργία στην πλατφόρμα των λογαριασμών που αφορούν τα καταστήματα. Το περιεχόμενο θα ετοιμαστεί από το εκάστοτε κατάστημα, θα δοθεί στο Επιμελητήριο το οποίο και θα το συγκεντρώσει και θα το παραδώσει στον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
Επιπλέον ο ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώσει αρμονικά στη διαδικτυακή πύλη το περιεχόμενο των παρακάτω υφιστάμενων ηλεκτρονικών εφαρμογών που διαθέτει η αναθέτουσα αρχή: RSS Feed από την ιστοσελίδα https://ebeh.gr/news-announcements και https://www.heraklion.gr/rss Να περιγραφεί η σχετική διασύνδεση	ΝΑΙ		

A22.13 - Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Ο Ανάδοχος προσφέρει πλήρη εκπαίδευση στο προσωπικό του Επιμελητηρίου καθώς και στο προσωπικό των καταστημάτων, ώστε να εξασφαλιστεί η ορθή και αποδοτική λειτουργία, αλλά και γενικότερα η πλήρης αξιοποίηση του προσφερόμενου συστήματος.	ΝΑΙ		
Τα θέματα της εκπαίδευσης καλύπτουν όλες τις συνιστώσες της πλατφόρμας, αλλά και σημαντικά οριζόντια θέματα, αν αυτό κριθεί απαραίτητο.	ΝΑΙ		
Η σχεδίαση και το περιεχόμενο των προγραμμάτων εκπαίδευσης του Αναδόχου είναι τέτοια που θα διασφαλίζουν την πλήρη κάλυψη των θεμάτων που αφορούν τη διαχείριση και χρήση των επιμέρους προσφερόμενων εφαρμογών.	ΝΑΙ		
Ωρες Εκπαίδευσης	>=20		

A22.14 - Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υπηρεσία Help Desk και επιτόπια υποστήριξη (στις εγκαταστάσεις του Επιμελητηρίου), για όλους τους χρήστες του συστήματος, διαθέσιμη από τις 8:00 – 15:00 όλες τις εργάσιμες ημέρες, η οποία να είναι προσβάσιμη μέσω φαξ ή email που θα δηλώσει ο υποψήφιος Ανάδοχος	ΝΑΙ		
Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με τη χρήση του συστήματος.	ΝΑΙ		
Ο Ανάδοχος, για όλη τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό τουλάχιστον ενός (1) ατόμου στο χώρο εγκατάστασης του συστήματος	ΝΑΙ		
Συνεχής τεχνική υποστήριξη για την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των επιμέρους Εφαρμογών.	ΝΑΙ		
Βελτιώσεις / Διορθώσεις των υποσυστημάτων και των επιμέρους εφαρμογών.	ΝΑΙ		
Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών.	ΝΑΙ		
Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες.	ΝΑΙ		
Διόρθωση / Διαχείριση λαθών.	ΝΑΙ		
Επικαιροποίηση (update) της τεκμηρίωσης	ΝΑΙ		



Ο Πρόεδρος του Επιμελητηρίου

ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΑΛΙΦΙΕΡΑΚΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

α/α	Είδος/Υπηρεσία	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή μονάδος (πλέον ΦΠΑ)	Ποσοστό ΦΠΑ (%)	Συνολικό κόστος (πλέον ΦΠΑ)	Συνολικό κόστος (συμπερ. ΦΠΑ)
1	Προμήθεια (Άδεια Χρήσης, Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση), Πλατφόρμας Προώθησης της Εμπορικής	ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	1	€	€	€	€
2	Προμήθεια και εγκατάσταση beacons, QR Codes	TEM	80	€	€	€	€
3	Υπηρεσίες Δημιουργίας λογαριασμών καταστήματος στην πλατφόρμα, εκπαίδευση χρηστών	TEM	80	€	€	€	€
Συνολικό εκτιμώμενο κόστος						€	€

Επισημάνσεις:

- Στην προσφορά περιλαμβάνονται όλες οι κρατήσεις καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση του Αναδόχου για την πλήρη εκτέλεση του αντικειμένου της Σύμβασης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, περιλαμβανομένων των υποχρεώσεων προς τρίτους (Δημόσιο, Ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.λπ.) και του συνόλου των δαπανών ασφάλισης του προσωπικού που θα απασχολεί.
- Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

Τόπος/Ημερομηνία (Εξουσιοδοτημένη υπογραφή και Σφραγίδα προσφέροντα)