

**«Послуги із обслуговування базового програмного забезпечення»
(ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)**

На виконання постанови КМУ від 11 жовтня 2016 р. № 710 «Про ефективне використання державних коштів» у зв'язку із необхідністю проведення закупівлі «Послуги із обслуговування базового програмного забезпечення» (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням) для потреб департаменту «Адміністрація міського голови» Львівської міської ради забезпечити оприлюднення обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, його очікуваної вартості та/або розміру бюджетного призначення на власному веб-сайті.

1. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником:

- «Послуги із обслуговування базового програмного забезпечення» (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням)

2. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

- Підтримка користувачів (замовника) у робочий час замовника.
- Належна підтримка замовника здійснюється виконавцем шляхом виклику фахівця за адресою замовника, віддалено та через багатоканальну лінію зв'язку.
- Служба підтримки виконавця щодо надання послуг з обслуговування базового програмного забезпечення повинна забезпечувати наступне:
 - Реєстрація звернень в єдиній CRM системі;
 - Супровід заявки до моменту повного вирішення звернення;
 - Зворотній зв'язок з користувачем (замовником) після закриття звернення;
 - Запис телефонних розмов з користувачем (замовником).
- Наявність можливості віддаленого вирішення звернення через програмне забезпечення, яке не суперечить вимогам Єдиного державного реєстру міністерства юстиції України.
 - Обслуговування базового програмного забезпечення, а саме:
 - Операційної системи;
 - Програмного забезпечення для перегляду, редагування документів та електронних таблиць;
 - Поштовий клієнт;
 - Програмного забезпечення для перегляду pdf файлів;
 - Програмного забезпечення для перегляду зображень;
 - Програмного забезпечення для архівування;
 - Інтернет браузерів;
 - Інструментального та бухгалтерського програмного забезпечення;
 - Ліцензійного антивірусного програмного забезпечення.
 - Допомога із встановленням та відновлення роботи інструментального та бухгалтерського програмного забезпечення.
 - Встановлення, переустановлення операційної системи із збереженням інформації, відновлення роботи, допомога із налаштуванням інтерфейсу .
 - Встановлення, налаштування та підтримка ліцензійного антивірусного захисту.
 - Створення та налаштування доменних користувачів в Active Directory що розгорнута на сервері Львівської Міської Ради.
 - Створення корпоративної поштової скриньки, що знаходиться на домені @lvivcity.gov.ua.
 - Виконання звернень із часовими рамками, що не перевищують наступне:
 - Роботи з базовим програмним забезпеченням – 90хв
 - Консультація користувачів щодо відновлення роботи інструментального та бухгалтерського програмного забезпечення – 240 хв
 - Встановлення операційної системи – 240 хв
 - Заміна операційної системи із збереженням інформації – 480 хв
 - Роботи з інтерфейсом операційної системи – 120 хв
 - Створення та налаштування доменних користувачів в Active Directory, що розгорнута на сервері ЛМР – 120 хв
 - Створення корпоративної поштової скриньки, що знаходиться на домені @lvivcity.gov.ua – 120 хв

- Здійснення огляду персональних комп'ютерів на наявність пошкодженого, зайвого програмного базового забезпечення, та на актуальність останнім версіям програмного базового забезпечення Замовника, не менше одного разу на місяць.

- Орієнтовна кількість одиниць комп'ютерної техніки замовника – 59

3. Очікувана вартість та/або розмір бюджетного призначення:

- Очікувана вартість закупівлі становить – 139000,00 грн з ПДВ.

При визначенні очікуваної вартості замовник врахував методи визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, що визначені в Наказі Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 № 275 «Про затвердження примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі», з урахуванням інформації про ціну послуги, що міститься в мережі Інтернет у відкритому доступі, в тому числі в електронній системі закупівель «Prozorro» та запланованих бюджетних призначень на 2023 рік.

Уповноважена особа



Леся ГУДИМА-МІСЕЮК