

**«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 управління «Служба у справах дітей» департаменту гуманітарної політики 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:**

2.1. Підтримка користувачів (замовника) у робочий час замовника (відповідно до Табеля -календаря на 2023 рік, затвердженого розпорядженням міського голови).

2.2. Належна підтримка замовника здійснюється виконавцем шляхом виклику фахівця за адресою замовника, віддалено та через багатоканальну лінію зв'язку.

2.3. 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).

2.4. Наявність можливості віддаленого вирішення звернення через програмне забезпечення, яке не суперечить вимогам Єдиного державного реєстру міністерства юстиції України.

2.5. 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.

2.6. Допомога із встановленням та відновлення роботи інструментального та бухгалтерського програмного забезпечення.

2.7. Встановлення, переустановлення операційної системи із збереженням інформації, відновлення роботи, допомога із налаштуванням інтерфейсу .

2.8. Встановлення, налаштування та підтримка ліцензійного антивірусного захисту.

2.9. Створення та налаштування доменних користувачів в Active Directory що розгорнута на сервері Львівської Міської Ради.

2.10. Створення корпоративної поштової скриньки, що знаходиться на домені @lvivcity.gov.ua.

2.11. 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

2.12. 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.

2.13. Орієнтовна кількість одиниць комп'ютерної техніки замовника - 51

**3. Очікувана вартість та/або розмір бюджетного призначення:**

- Очікувана вартість закупівлі становить - 109 700,00 грн. з ПДВ

При визначенні очікуваної вартості замовник враховував методи визначення очікуваної вартості предмету 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**



**Олена КАЛИНОВСЬКА**