

**Управління «Служба у справах дітей» департаменту гуманітарної політики
Львівської міської ради**

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі

**«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 «Послуги із обслуговування базового програмного забезпечення» (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням) необхідно 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. Вид та ідентифікатор процедури закупівлі: Відкриті торги з особливостями, UA-2024-02-12-010125-a

3. Обґрунтування доцільності закупівлі: Закупівля «Послуги із обслуговування базового програмного забезпечення» (ДК 021:2015: 72260000-5 - Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням) здійснюється для забезпечення роботи управління «Служба у справах дітей» департаменту гуманітарної політики Львівської міської ради.

4. Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі: 113 000,00 грн. Визначення очікуваної вартості предмета закупівлі обумовлено, на підставі затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері публічних закупівель, примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі, а саме: згідно з пунктом 1 розділу III наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020 №275 зі змінами, статистичним аналізом інформації про ціну предмета закупівлі (порівняння цін на аналогічні послуги, закуплені у попередні періоди та цін послуг, що містяться в мережі Інтернет у відкритому доступі, в тому числі в електронній системі закупівель «Прозоро») враховуючи необхідні обсяги та заплановані бюджетні призначення на 2024 рік.

5. Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:
Термін надання послуг – 01.03.2024р. - 31.12.2024р.

Якісні та кількісні характеристики заявленої кількості та якості послуг визначені з урахуванням кількості одиниць пристроїв замовника, яким необхідно забезпечити доступ до локальної мережі та необхідних потреб для виконання повноважень управління.

Враховуючи зазначене, замовник прийняв рішення стосовно застосування таких технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:

1. Підтримка користувачів (замовника) у робочий час замовника.
2. Належна підтримка замовника здійснюється виконавцем шляхом виклику фахівця за адресою замовника, віддалено та через багатоканальну лінію зв'язку.
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).
4. Наявність можливості віддаленого вирішення звернення через програмне забезпечення, яке не суперечить вимогам Єдиного державного реєстру міністерства юстицій України.
5. Обслуговування базового програмного забезпечення, а саме:

- Налаштування, встановлення, видалення, відновлення працездатності базового програмного забезпечення користувача, таке що не вимагає ліцензії, не є продуктом Російської Федерації, а саме програмного забезпечення для перегляду файлів з розширенням .pdf; програмне забезпечення для архівування, інтернет браузер chrome
 - Налаштування, встановлення, видалення, відновлення працездатності програмного забезпечення для перегляду, редагування документів з розширенням .docx, .doc; електронних таблиць з розширенням .xlsx, .xls; презентацій .ppxt – через придбане замовником ліцензійне програмне забезпечення.
 - Налаштування, встановлення, видалення, відновлення працездатності поштового клієнта;
 - Допомога з налаштуванням інструментального, бухгалтерського програмного забезпечення, програмного забезпечення для роботи з реєстрами;
 - Налаштування роботи оргтехніки
6. Робота з операційними системами типу Windows:
- Встановлення операційної системи на кінцеву станцію користувача з використанням ліцензії купленої Замовником, встановлення драйверів, встановлення оновлень, налаштуванням інтерфейсу користувача.
 - Відновлення роботи операційної системи
 - Проведення заміни операційної системи, встановлення операційної системи зі збереженням інформації
7. Створення та налаштування користувачів в доменній системі.
8. Робота з обліковими записами користувачів:
- Створення, внесення змін, блокування / розблокування, зміна паролю, налаштування в хмарних облікових записах сервісів: OneDrive, SharePoint, Exchange online, Entra ID
 - Забезпечення роботи з поштовими скриньками в домені @lvivcity.gov.ua.
9. Виконання звернень із часовими рамками, що не перевищують наступне:

Назва робіт	Час реакції, хв	Час вирішення, хв
Роботи з базовим програмним забезпеченням	15	90
Встановлення операційної системи	15	240
Налаштування інтерфейсу користувача	15	120
Проведення заміни операційної системи користувача	15	480
Налаштування оргтехніки	15	90
Робота з реєстрами, інструментальним та бухгалтерським програмним забезпеченням та додаткове ПЗ	15	240
Роботи з обліковими записами користувача створення, блокування, розблокування	15	90

10. Наявність автоматизованої системи менеджменту кінцевих станцій користувачів, а саме:

- віддалене адміністрування кінцевих робочих станцій
- автоматизована система patch менеджменту (оновлення) кінцевих робочих станцій
- автоматизована система моніторингу наявного програмного забезпечення на кінцевих робочих станціях

13. Орієнтовна кількість одиниць комп'ютерної техніки замовника – 50.

Уповноважена особа

Олена КАЛИНОВСЬКА