Відповідно до пункту 41 постанови Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2016 року № 710 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами), з метою прозорого, ефективного та раціонального використання коштів повідомляється про закупівлю: послуги з комп’ютерної підтримки за класифікатором ДК 021:2015 72610000-9 (Підтримка роботи комп'ютерної техніки виконавчих органів Сумської міської ради) на очікувану вартість 930,00 тис грн.

При цьому, очікувана вартість предмета закупівлі визначена методом порівняння ринкових цін, Інтернет-ресурсу.

При визначені очікуваної вартості закупівлі враховувалась інформація, що міститься в мережі Інтернет у відкритому доступі, у тому числі в електронній системі Prozorro.

Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі відбувається виходячи з вимог законодавства України щодо якості аналогічних товарів, робіт або подібних послуг.

**Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі**

**1. Завдання до надання послуг підтримки роботи комп'ютерної техніки Сумської міської ради**

*I. Підтримка роботи комп’ютерної техніки включає в себе наведений нижче перелік завдань. Завдання виконуються у разі потреби за заявкою користувача чи ІТ-підрозділу Замовника:*

1. Консультування користувачів з питань, що виникають у них щодо роботи комп’ютерної та офісної техніки, ІТ-послуг, сервісів та програмного забезпечення.
2. Консультування користувачів з питань належної експлуатації комп’ютерної та офісної техніки.
3. Консультування користувачів по роботі з ІТ-послугами, сервісами та програмним забезпеченням.
4. Консультування користувачів щодо отримання засобів електронного цифрового підпису, в тому часі віддалено.
5. Підготовка інструкцій по роботі з комп’ютерною та офісною технікою.
6. Підготовка інструкцій для користувачів по роботі з ІТ-послугами, сервісами та програмним забезпеченням.
7. Формування довідкових матеріалів в Базі знань та Wiki Хелпдеск-системи Замовника із інструкціями та відповідями на часті запитання користувачів.
8. Наповнення та ведення програмного забезпечення обліку муніципальної телекомунікаційної інфраструктури та комп'ютерної техніки.
9. Первинний огляд комп’ютерної та офісної техніки на предмет виявлення несправностей, діагностика та надання акту обстеження для передачі насправних вузлів чи обладнання до сервісного центру.
10. Перевірка роботи комп’ютерної та офісної техніки, її компонентів.
11. Усунення несправностей в роботі комп’ютерної та офісної техніки, її компонентів без втручання у внутрішню роботу модулів та інших дій, що можуть призвести до втрати гарантійних зобов’язань від виробника/постачальника техніки.
12. Введення робочих місць користувачів в домен Сумської міської ради (розгортання в підрозділі ІТ-послуги «Служба каталогу»).
13. Оформлення, на вимогу Замовника, документів щодо використання комп’ютерної та офісної техніки, обладнання, приладдя, запасних частин та матеріалів Замовника (дефектні акти, акти огляду тощо).
14. Оформлення, на вимогу Замовника, документів щодо проведення ремонту комп’ютерної та офісної техніки та використання запасних частин чи матеріалів Замовника (дефектні акти, акти огляду тощо).
15. Оформлення, на вимогу Замовника, документів щодо проведення модернізації комп’ютерної та офісної техніки та використання запасних частин чи матеріалів Замовника (дефектні акти, акти огляду тощо).
16. Підключення робочих місць користувачів до мереж міської ради.
17. Підключення комп’ютерної та офісної техніки до мереж міської ради.
18. Комутація патч-панелей та активного мережевого обладнання в комутаційних вузлах – розключення розеток підключення кінцевого обладнання до активного мережевого обладнання Замовника.
19. Переустановка, переміщення техніки між робочими місцями користувачів.
20. Заміна техніки, обладнання чи частин на робочих місцях користувачів.
21. Зміна параметрів чи налаштувань підключень техніки.
22. Установка додаткових компонентів робочого місця користувача.
23. Встановлення, підключення, інсталяція друкуючого обладнання.
24. Налаштування друкуючого обладнання.
25. Налаштування та видача тимчасової техніки робочих місць користувачів на час вимушеної тимчасової відсутності основного обладнання (ремонт, модернізація, введення в домен тощо). Учасник контролює видачу та повернення техніки.
26. Аналітика стану робочих місць та комп’ютерної техніки.
27. Налаштування спеціалізованого програмного забезпечення в межах робочого місця користувача за інструкціями від постачальників чи служби підтримки вищого рівня, за наявності таких інструкцій.
28. Налаштування ІТ-послуг, сервісів та програмного забезпечення в межах робочого місця користувача за інструкціями від постачальників чи служби підтримки вищого рівня, за наявності таких інструкцій.
29. Налаштування браузерів, розширень.
30. Налаштування засобів антивірусного захисту.
31. Зміна параметрів чи налаштувань програмного забезпечення, операційної системи, ІТ-послуг чи сервісів в межах робочого місця користувача.
32. Очищення системних дисків комп’ютерного обладнання.
33. Контроль за станом системних дисків всього комп’ютерного обладнання при виконанні інших задач із даним обладнанням.
34. Очищення дисків користувачів.
35. Контроль за станом дисків користувачів при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача.
36. Оновлення операційних систем комп’ютерного обладнання.
37. Контроль за станом оновлення операційних систем комп’ютерного обладнання при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача.
38. Оновлення мікропрограм, прошивок комп’ютерної та офісної техніки, їх компонентів.
39. Контроль за станом оновлення мікропрограм, прошивок комп’ютерної та офісної техніки, їх компонентів при виконанні інших задач із даним обладнанням.
40. Оновлення програмного забезпечення комп’ютерного обладнання.
41. Контроль за станом оновлення програмного забезпечення комп’ютерного обладнання при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача.
42. Оновлення баз актуальних загроз антивірусного програмного забезпечення.
43. Контроль за станом оновлення баз актуальних загроз антивірусного програмного забезпечення при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача.
44. Проведення перевірки засобами антивірусного захисту за заявками користувачів.
45. Вирішення проблем втрати довірчих відносин з контролером домену.
46. Оптимізацію операційних систем комп’ютерного обладнання.
47. Встановлення та відновлення роботи програмного забезпечення.
48. Встановлення та відновлення роботи операційних систем комп’ютерного обладнання.
49. Відновлення інформації користувачів за допомогою стандартних та спеціальних засобів з інтегрованих до комп’ютерної техніки носіїв та змінних носіїв інформації, за задачами, погодженими ІТ-підрозділом Замовника.
50. Надання допомоги користувачам та персоналу Замовника при роботі із комп’ютерною та офісною технікою, програмним забезпеченням, ІТ-послугами та сервісами.
51. Вирішення інших питань та задач, пов’язаних із роботою комп’ютерної та офісної техніки Замовника, виставлені на Учасника в Хелпдеск-системі Замовника, телефоном, або месенджером Telegram.
52. Вирішення інших питань та задач, пов’язаних із роботою програмного забезпечення, ІТ-послуг та сервісів Замовника, виставлені на Учасника в Хелпдеск-системі Замовника, телефоном, або месенджером Telegram.
53. Надання Замовнику консультацій з інших питань.
54. Вирішення інших питань та задач, виставлених на Учасника в Хелпдеск-системі Замовника.

*II. Виконавець має забезпечити:*

1. Належну роботу комп’ютерної та офісної техніки Замовника.
2. Належну роботу програмного забезпечення, встановленого на цій техніці.
3. Належне функціонування ІТ-послуг та сервісів на боці користувача.
4. Дотримання вимог Технічного завдання, Договору та Угоди про рівень обслуговування (SLA).

*ІІІ. Умови та вимоги до надання послуг:*

1. Патч-корди, кабелі, перехідники інше обладнання, що необхідне для забезпечення роботи техніки Замовника, надається Замовником.
2. Всі завдання встановлення, оновлення програмного забезпечення, баз даних, загроз, мікропрограм, операційних систем, прошивок тощо мають виконуватись із дотриманням вимог чинного законодавства в тому числі щодо дотримання прав інтелектуальної власності.
3. Учасник зобов’язується дотримуватись умов конфіденційності, викладених в Договорі та Угоді про рівень обслуговування (SLA).
4. Будь-які дії Учасника щодо комп’ютерної та офісної техніки, активного мережевого обладнання, серверного обладнання, елементів структурованої кабельної системи її компонентів, не мають призводити до втрати гарантійних зобов’язань від виробника/постачальника. У разі, якщо виробник/постачальник відмовляє Замовнику у виконанні гарантійних зобов’язань у період, що настає після початку надання послуг Учасником – Учасник зобов’язується за власний кошт здійснювати виконання гарантійних зобов’язань щодо техніки, обладнання тощо, у виконанні гарантійних зобов’язань якої Замовнику було відмовлено виробником/постачальником на період, який залишився до їх офіційного завершення.
5. На Учасника покладається організація забезпечення гарантійних зобов’язань від виробника/постачальника техніки за технікою Замовника на період обслуговування, або до їх офіційного завершення.
6. На вимогу Замовника Учасник має надавати Замовнику підмінну техніку на час виконання гарантійних зобов’язань. Учасник має утримувати достатню кількість техніки, що відповідає Стандартам комп’ютерної техніки Сумської міської ради, на складі для надання підмінного фонду.
7. Друкуюче обладнання, що має мережевий інтерфейс – підключається за допомогою мережевого інтерфейсу із використанням проміжних серверів друку. Забороняється підключати друкуюче обладнання, що має мережевий інтерфейс за допомогою інтерфейсу USB. Забороняється підключати друкуюче обладнання, що має мережевий інтерфейс напряму, оминаючи проміжні сервери друку.
8. Бездротові мережеві інтерфейси з усієї комп’ютерної та офісної техніки Замовника демонтуються Учасником, або відключаються в BIOS чи на рівні прошивок, а у разі неможливості – в системі. Виключення з такого правила узгоджуються із ІТ-підрозділом Замовника.
9. Все обладнання, периферійні пристрої, компоненти, кабелі, перехідники, плати, інтерфейси, кріплення, запасні частини, патч-корди, патч-панелі, конектори, кабель, короб, розетки, плінти, стяжки, болти тощо, що не були використані при інсталяції чи підключенні техніки – віддаються до ІТ-підрозділу Замовника.
10. Все обладнання, периферійні пристрої, компоненти, кабелі, перехідники, плати, інтерфейси, кріплення, запасні частини, патч-корди, патч-панелі, конектори, кабель, короб, розетки, плінти, стяжки, болти тощо, що вийшли з ладу, були замінені на нові, або лишились невикористаними при наданні послуг – віддаються до ІТ-підрозділу Замовника.
11. Встановлення програмного забезпечення здійснюється Учасником у відповідності до вимог Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради. Інсталяція конфігурацій, відмінних від затверджених в стандартах, здійснюється виключно за погодженням із ІТ-підрозділом Замовника.
12. Кожна задача в Хелпдеск-системі Замовника повинна мати проставлений індикатор часу виконання, що був затрачений Учасником на її вирішення. Забороняється закривати задачу без проставленого індикатора часу виконання.
13. Опис задач в Хелпдеск-системі Замовника має бути розгорнутим та повним. Має бути описано причину виникнення несправності, заходи, вжиті Учасником для її вирішення (детально, по діях) та отриманий результат. Лише після того задача може закриватись. Забороняється закривати задачу необґрунтовано, без пояснень або з поясненнями типу «виконано», «зроблено» тощо, що не дають можливості проаналізувати проведену роботу та оцінити якість виконання задачі і обґрунтувати витрачений не неї час та ресурси.
14. Ведення заявок на надання послуг здійснюється відповідно до Угоди про рівень обслуговування.
15. Час реагування та вирішення заявок визначається Угодою про рівень обслуговування (SLA).
16. Час реагування та вирішення заявок може бути змінено за погодженням автора заявки, або ІТ-підрозділу Замовника.
17. Послуги надаються в повному обсязі не залежно від кількості заявок та їх обсягів.
18. Послуга має включати обслуговування (підтримку роботи) комп'ютерної техніки користувачів виконавчих органів Сумської міської ради з розрахунку на 310 робочих місць користувачів на термін дії Договору. Одиницею виміру є обслуговування (підтримка роботи) 1 (одного) робочого місця користувача на місяць.
19. Оплата послуг здійснюється на умовах абонплати виходячи з вартості обслуговування (підтримки роботи) 1 (одного) робочого місця користувача на місяць. Послуги вважаються наданими, якщо Учасником було забезпечено належну роботу комп’ютерної та офісної техніки Замовника, програмного забезпечення, встановленого на цій техніці, функціонування ІТ-послуг та сервісів на боці користувача із дотриманням основних вимог Угоди про рівень обслуговування (SLA).
20. Додаткові робочі місця користувачів, що будуть придбані, інстальовані (встановлені), або введені в експлуатацію чи створені протягом терміну обслуговування, приймаються до обслуговування, проте не тарифікуються та не призводять до збільшення вартості надання послуг.
21. Учасник проводить навчання користувачів роботі з комп’ютерною технікою, обладнанням, ІТ-послугами, сервісами та програмним забезпеченням, як індивідуальні так і групові (на розсуд Учасника, якщо інше не зазначено в задачі, виставленій Замовником).
22. Учасник проводить консультування користувачів по роботі з електронною поштою та сервісами G-Suite.
23. У разі надто низького рівня комп’ютерної грамотності певного користувача (групи користувачів) – Учасник може відмовити в проведенні навчання із наданням Замовнику відповідного обгрунтування.
24. Учасник, при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача, здійснює періодичний контроль за дотриманням користувачами Правил належної експлуатації комп’ютерної та офісної техніки із поданням рекомендацій користувачам щодо їх усунення та звітів Замовнику про виявлені порушення.
25. Учасник здійснює коригування документів Замовника, створених в програмному забезпеченні Microsoft Office та які некоректно відображаються в інших версіях офісних пакетів. Учасник усуває інші несумісності щодо відображення документів Замовника. Задачі такого типу погоджуються до виконання ІТ-підрозділом Замовника. За результатами виконання задач такого типу Учасник подає Замовнику інформацію щодо рівня комп’ютерної грамотності користувача, що є автором такої задачі.
26. Учасник здійснює налаштування програмного забезпечення та консультування персоналу Замовника щодо офісних пакетів Microsoft Office. Задачі такого типу погоджуються до виконання ІТ-підрозділом Замовника. За результатами виконання задач такого типу Учасник подає Замовнику інформацію щодо рівня комп’ютерної грамотності користувача, що є автором такої задачі.
27. Періодично, при виконанні інших задач із обладнання техніки користувача, за виставленими в Хелпдеск-системі Замовника задачами, Учасник проводить огляди робочих місць користувачів Замовника, а також огляди та тестування комп’ютерної та офісної техніки Замовника. За результатами оглядів Учасником формується та передається Замовнику перелік необхідних до закупівлі та/або видачі основних засобів, комп’ютерної та офісної техніки, обладнання та приладдя, запасних частин, витратних матеріалів тощо, а також програмного забезпечення, що необхідні для підтримки належного функціонування комп’ютерної та офісної техніки Змовника та підтримки її у відповідності до Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
28. За результатами оглядів робочих місць користувачів Замовника, а також оглядів та тестування комп’ютерної та офісної техніки Замовника, Учасник та самостійно, в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA), має усувати виявлені недоліки та проводити профілактичні заходи із обслуговування комп’ютерної та офісної техніки, а також налаштування операційних систем, програмного забезпечення, ІТ-послуг та сервісів.
29. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану системних дисків всього комп’ютерного обладнання.
30. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану дисків користувачів та відповідність заповнення їх контентом, згідно Політики інформаційної безпеки у виконавчих органах Сумської міської ради та Правил роботи в комп’ютерній мережі Сумської міської ради.
31. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану оновлення операційних систем комп’ютерного обладнання. За результатами перевірки інформувати Замовника та самостійно, в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA), усувати виявлені недоліки. Оновлення версій проводити виключно за узгодженням із Замовником.
32. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану оновлення мікропрограм, прошивок комп’ютерної та офісної техніки, їх компонентів. За результатами перевірки інформувати Замовника та самостійно, в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA), усувати виявлені недоліки.
33. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану оновлення програмного забезпечення комп’ютерного обладнання. За результатами перевірки інформувати Замовника та самостійно, в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA), усувати виявлені недоліки. Оновлення версій проводити виключно за узгодженням із Замовником.
34. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача, здійснювати перевірку та контроль стану оновлення баз актуальних загроз антивірусного програмного забезпечення. За результатами перевірки інформувати Замовника та самостійно в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA) усувати виявлені недоліки.
35. При виконанні інших задач із обладнанням чи технікою користувача здійснювати моніторинг системних журналів операційної системи та програмного забезпечення користувачів на наявність помилок, попереджень, проблем тощо. За результатами перевірки інформувати Замовника та самостійно, в рамках Угоди про рівень обслуговування (SLA), усувати виявлені недоліки.
36. За завданням Замовника, Учасник забезпечує протягом першого півріччя надання послуг актуалізацію та дооформлення картотеки всіх користувачів Замовника за наданими Замовником формами. В подальшому Учасник проводить актуалізацію картотеки.
37. На основі сформованої картотеки, за завданням Замовника, Учасник створює, за погодженими із Замовником формами, реєстр всієї комп’ютерної та офісної техніки Замовника із зазначенням її розміщення та відповідності Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
38. На основі сформованої картотеки, за завданням Замовника, Учасник створює, за погодженими із Замовником формами, реєстр всього програмного забезпечення Замовника із зазначенням місць його інсталяції, кількості ліцензій та терміну їх дії, а також відповідності до Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
39. За визначений Замовником час, Учасник здійснює переключення всього друкуючого обладнання Замовника, що має мережевий інтерфейс на окрему виділену підмережу та налаштування друку користувачів через окремі проміжні сервери друку.
40. На Учасника покладається відшкодування збитку, пов’язаного із псуванням або втратою майна Замовника, що перебуває в місцях надання послуг, нанесеного з вини працівників Учасника у визначеному чинним законодавством України порядку.
41. Учасник має забезпечити дотримання ліцензійної чистоти та вимог чинного законодавства при наданні послуг та використанні програмного забезпечення.
42. Програмне забезпечення для віддаленого доступу повинно входити до Переліку засобів технічного захисту інформації, дозволених для забезпечення технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, визначеного Державною службою спеціального зв’язку та захисту інформації України та мати чинний Експертний висновок.

*IV. Порядок введення в домен (розгортання ІТ-послуги «Служба каталогу»):*

1. Перевірити готовність комп’ютерних мереж до розгортання в підрозділі ІТ-послуги «Служба каталогу». У разі невідповідності – подання заявки на налаштування мереж, або узгодження із ІТ-підрозділом Замовника розгортання за наявної конфігурації.
2. Опис конфігурації техніки, щодо якої планується розгортання ІТ-послуги.
3. Перевірка зібраних конфігурацій на відповідність Стандартам комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
   1. Якщо техніка не відповідає Стандартам і подальша модернізація неможлива – формування заявки на заміну.
   2. Якщо техніка не відповідає Стандартам і подальша модернізація можлива – формування заявки на модернізацію. Після модернізації – продовження процедури розгортання.
   3. Якщо техніка відповідає Стандартам – продовження процедури розгортання.
4. Оформлення первинних документів щодо проведення модернізації комп’ютерної та офісної техніки та використання запасних частин чи матеріалів (дефектні акти, акти огляду, акти чи відомості списання, акти передачі та повернення техніки з модернізації тощо).
5. У разі, якщо розгортання проводиться у підрозділі зі статусом юридичної особи – підготовка договорів на передачу техніки відповідно до вимог Положення про організацію роботи у сфері інформаційних технологій у виконавчих органах Сумської міської ради.
6. Формування та узгодження із Замовником графіку розгортання ІТ-послуги.
7. Узгодження графіку з користувачем, керівництвом користувача, підрозділом.
8. Видача карток користувачів на заповнення.
9. Збирання заповнених карток користувачів.
10. Передача заповнених карток користувачів до ІТ-підрозділу Замовника.
11. ІТ-підрозділ створює користувачів в системі Active Directory та видає їм облікові дані.
12. Підготовка замінного комп’ютера для користувача на час проведення процедури розгортання.
13. Установка замінного комп’ютера користувачу.
14. Перенесення інформації користувача на мережевий диск (якщо є технічна можливість), або змінний носій Учасника.
15. Перенесення інформації користувача на особистий мережевий диск.
16. Пояснення користувачу основ роботи в оновленій системі. Видача інструкцій.
17. Очищення комп’ютерної техніки від пилу та бруду, змащення рухомих частин систем охолодження, заміна у разі потреби кабелів, батарейок, витратних матеріалів тощо, протирання контактів, заміна термопасти в системах охолодження.
18. Провести тестування комп’ютерної техніки:
    1. Тестування оперативної пам’яті – провести 2 цикли тесту.
    2. Тестування на відсутність дефектних секторів жорсткого диску, за наявності – провести 1 цикл.
    3. Комплексне тестування комп’ютерної техніки – провести 1 цикл.
    4. Тестування повним навантаженням всіх компонентів – не менше 8 годин.
    5. В разі відсутності дефектів під час тестування – надати інформацію про готовність та продовжити роботу
    6. В разі виявлення дефектів під час тестування, провести заміну проблемних компонентів, або відновлення їх працездатності. Виконати підпункти a-d даного пункту повторно.
19. Оформлення первинних документів щодо проведення ремонту комп’ютерної та офісної техніки та використання запасних частин чи матеріалів (дефектні акти, акти огляду, акти чи відомості списання, акти передачі та повернення техніки з модернізації тощо).
20. Встановлення операційної системи, програмного забезпечення відповідно до інструкцій та згідно Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
21. Узгодження імен комп’ютерної та офісної техніки із ІТ-підрозділом Замовника.
22. Введення комп’ютерної техніки в домен.
23. Передача комп’ютерної техніки користувачу.
24. Вилучення замінного комп’ютера.
25. Проведення короткого навчання користувача роботі в оновленій системі.
26. Надання консультацій за результатами опрацювання користувачем наданих інструкцій.

*V. Порядок профілактичного огляду комп’ютерної техніки:*

1. Формування та узгодження із Замовником графіку проведення профілактичного огляду.
2. Узгодження графіку з користувачем, керівництвом користувача, підрозділом.
3. Підготовка замінного комп’ютера для користувача на час проведення профілактичного огляду.
4. Установка замінного комп’ютера користувачу.
5. Очищення комп’ютерної техніки від пилу та бруду, змащення рухомих частин систем охолодження, заміна у разі потреби кабелів, батарейок, витратних матеріалів тощо, протирання контактів, заміна термопасти в системах охолодження.
6. Провести тестування комп’ютерної техніки:
   1. Тестування оперативної пам’яті – провести 2 цикли тесту.
   2. Тестування на відсутність дефектних секторів жорсткого диску, за наявності – провести 1 цикл.
   3. Комплексне тестування комп’ютерної техніки – провести 1 цикл.
   4. Тестування повним навантаженням всіх компонентів – не менше 8 годин.
   5. В разі відсутності дефектів під час тестування – надати інформацію про готовність та продовжити роботу
   6. В разі виявлення дефектів під час тестування, провести заміну проблемних компонентів, або відновлення їх працездатності. Виконати підпункти a-d даного пункту повторно.
7. Оформлення первинних документів щодо проведення модернізації чи ремонту комп’ютерної та офісної техніки та використання запасних частин чи матеріалів (дефектні акти, акти огляду, акти чи відомості списання, акти передачі та повернення техніки з модернізації тощо).
8. В разі потреби, переустановка чи налаштування операційної системи, програмного забезпечення відповідно до інструкцій та згідно Стандартів комп’ютерної техніки та програмного забезпечення Сумської міської ради.
9. Повернення комп’ютерної техніки користувачу.
10. Вилучення замінного комп’ютера.

*VI. Програмне забезпечення для відеоконференцій, вебінарів повинно мати функціонал:*

* відеоконференції, переговори, аудіоконференції, зв’язок;
* планування зустрічей та розсилка учасникам посилання;
* простий інтерфейс і зручні засоби для управління учасниками;
* можливість проведення конференцій із 25 учасниками та можливість розширення їх числа до 100 на вимогу Замовника;
* інтеграція з календарем та електронною поштою;
* відправка запрошень в електронній пошті;
* приєднання до відеоконференції з календаря;
* наявність додатку для мобільних пристроїв iOS та Android;
* додаткова можливість створювати спеціальний номер, зателефонувавши за яким можна підключитися до зустрічі коли немає доступу до Інтернету;
* сумісність з іншими рішеннями для відеоконференцій: Skype for Business, Hangouts, системами для відеоконференцій на основі стандарту SIP або H.323 (Polycom та Cisco);
* можливість встановити відеоміст між віддаленими офісами;
* можливість налаштовувати і використовувати пристрої віддалено через Інтернет;
* можливість відправити всім учасникам одне і те ж посилання для підключення;
* відео та звук передаються в зашифрованому вигляді. Користувачі з інших доменів підключаються по захищеному каналу;
* наявність чату;
* надання спільного доступу до файлів та мультимедіа;
* сервіс дозволяє учасникам передавати своє місцерозташування;
* можлива розсилка SMS-повідомлень;
* надання загального доступу до робочого столу, документів і додатків;
* віртуальна дошка;
* додаткова можливість запису конференцій, надання загального доступу до них, перегляд і редагування;
* передача файлів та їх зберігання.

*VII. Для забезпечення віддаленого доступу при надані послуг має використовуватись програмне забезпечення, що має наступний функціонал:*

1. Надає єдину консоль управління і набір автоматизованих засобів адміністрування для розгортання програмного забезпечення, захисту даних, моніторингу працездатності та дотримання нормативних вимог на всіх пристроях в організації.
2. Має можливість відстежувати оновлення операційних систем кінцевих користувачів та серверного обладнання.
3. Окремий вузол оновлень і обслуговування має забезпечувати більш часте і просте оновлення для використання нових функціональних можливостей, накопичувального оновлення, установки розширень і окремих виправлень.
4. Дозволяє адміністраторам створити один додаток, який можна доставити на всі пристрої користувача. Система має самостійно оцінювати можливості пристрою і мережі і оптимізувати процес доставки або за допомогою локальної установки за допомогою потокової передачі, або за допомогою сервера представлення.
5. Забезпечує єдину адміністративну консоль, що дозволяє керувати політиками і комплексними ресурсами, а також формувати звіти про відповідність нормативним вимогам на ПК або мобільних пристроях під управлінням таких ОС, як Windows, iOS і Android.
6. Дозволяє зменшити складність процесу впровадження і скоротити витрати на впровадження віртуального середовища шляхом надання єдиного, уніфікованого інструменту для управління всіма клієнтськими робочими столами, тонкими клієнтами, мобільними пристроями та віртуальними робочими столами.
7. Виконує функції інфраструктури для інтегрованого компонента, що надає єдине рішення для захисту від шкідливого програмного забезпечення, ідентифікації та усунення проблем вразливостей, забезпечуючи при цьому візуалізацію систем, які не відповідають вимогам, що пред'являються.
8. Адміністратор повинен мати можливість створити базову точку «стану необхідної конфігурації» і забезпечити відповідність всіх пристроїв цим вимогам за рахунок корекції і повідомлень. Система повинна забезпечувати автоматичне створення інцидентів при змінах в базовій конфігурації.
9. Адміністратори ІТ-систем повинні мати можливість надсилати оновлення продуктів та додатків, драйвери обладнання та системи BIOS численним пристроям, включаючи настільні ПК, ноутбуки, сервери та мобільні пристрої.
10. Комплексний набір централізованих клієнтських інструментів управління електроживленням повинен забезпечувати максимально повне використання можливості енергозберігаючого обладнання систем. Система повинна мати функції, вбудовані в операційну систему, що допомагають користувачеві оптимізувати настройки електроживлення на різних рівнях.
11. Система повинна поширювати операційні системи на фізичні настільні ПК, сервери, ноутбуки і мобільні пристрої через мережі установи і виключати неефективні процеси і помилки, що виникають при ручній установці додатків.
12. Система має відображати результати оцінки працездатності клієнтської системи і клієнтських операцій безпосередньо в консолі. При цьому мають біти активні функції оповіщення та усунення несправностей в разі, коли статистика працездатності вказує на зниження параметрів нижче встановлених порогів.
13. Адміністратори повинні мати можливість постійно спостерігати за станом апаратних і програмних ресурсів, а також їх використанням.

*VIII. Програмне забезпечення для тестування та діагностики комп’ютерної техніки повинно мати функціонал:*

* можливості для детального тестування продуктивності і стабільності роботи ключових вузлів системи;
* завантаження з USB-пристроїв;
* підтримка UEFI BIOS;
* підтримка роботи в системах, які не в змозі правильно імітувати IO Port 64/60;
* тестування роботи (з можливістю порівняння результатів з еталонними);
* відображення датчиків з інформацією про стан (в реальному часі);
* включає набір 64-бітових тестів для вимірювання продуктивності комп'ютера при виконанні різних завдань;
* тестування пам'яті і кешу для аналізу пропускної здатності оперативної пам'яті і затримки;
* підтримка тестування DDR2 / DDR3 / DDR4 / XMP / ECC RAM;
* визначення функцій ECC, тестування механізму корекції помилок ECC;
* можливість відключити кешування процесора для всіх тестів;
* наявність не менше 11 різних алгоритмів тестування оперативної пам'яті
* підтримка багатопроцесорних пристроїв;
* тестування процесора із використанням інструкцій MMX, SSE, XOP, FMA, AVX і AVX2 і підтримкою до 32-х потоків;
* наявність для старих процесорів 32-бітових версій тестів;
* тестування дисків на визначення швидкості передачі даних жорстких дисків, SSD-носіїв, оптичних дисків і флеш-накопичувачів;
* підтримка GPT (таблиця розділів GUID);
* стрес-тести стабільності системи, що виробляють максимальне навантаження на систему, з метою протестувати його стабільність. Можливість виявити будь-які проблеми надійності та стабільності;
* додатково доступні стрес-тести жорсткого диски, SSD і OpenCL GPGPU;
* моніторинг температури, напруги і вентиляторів;
* підтримка 250 різних датчиків, розташованих на внутрішніх пристроях комп'ютера і відображає температуру, напругу, швидкість обертання вентиляторів і споживання електроенергії;
* можливість відображення даних датчиків в системному треї, OSD-панелі, гаджеті робочого столу і на дисплеї клавіатури;
* значення датчиків можуть бути записані в журнал або експортовані до іншої програми;
* можливість сигналізувати про перевищення допустимих значень і про створення аварійної ситуації;
* можлива автоматизація роботи з командного рядка;
* наявність файлу конфігурації, що дозволяє попередньо визначити параметри без необхідності введення з клавіатури;
* можливість локальної та віддаленої діагностики системи;
* підтримка запису на USB-накопичувач, з якого виконується завантаження системи для журналювання та генерації звітів;
* сумісна з усіма версіями операційної системи Windows;
* ліцензія допускає комерційне використання програми.

*XI. Програмне забезпечення для зібрання конфігурацій комп’ютерної техніки повинно мати функціонал:*

* можливості для детального огляду всіх складових комп'ютера і моніторингу ключових вузлів системи;
* можливості для опису зовнішніх пристроїв та мережі;
* відображення компонентів, з яких складається комп'ютер (з усіма, навіть недокументовані і, подробицями);
* надання деталізованої інформації SPD SPAM: терміни, тактові частоти, імена постачальників тощо;
* відображення інформації про операційну систему і її компоненти, встановлені програми;
* має апаратний модуль з базою більше ніж 150,000 пристроїв, яка постійно поповнюється при появі нового обладнання;
* надає інформацію про встановлені прикладні програми, ліцензії, антивірусні програми та налаштування операційної системи;
* надає список запущених процесів, сервісів, DLL-файлів, програм в автозапуску, відвіданих веб-сторінок тощо;
* можлива автоматизація роботи з командного рядка;
* моніторинг мережі;
* віддалене управління ліцензіями;
* дозволяє збирати інформацію про апаратне та програмне забезпечення мережевих комп'ютерів. Докладний звіт про кожному комп'ютеру в мережі може бути записаний в файл формату CSV, XML або навіть SQL-базу.
* наявність модуля, що зібрані звіти може обробити та провести аудит статистики і побудувати діаграму;
* дозволяє негайно сповіщати адміністратора по електронній пошті про зміни апаратного або програмного забезпечення, про брак дискового простору або про застарілі антивірусних базах;
* дозволяє віддалено моніторити мережеву активність;
* можливість отримати повний контроль над віддаленим комп'ютером для його адміністрування або передачі файлів;
* сумісна з усіма версіями операційної системи Windows;
* ліцензія допускає комерційне використання програми.

*X. Учасник повинен надати:*

1. Підтвердження наявності наступного обладнання: post-карта, тестер блоків живлення, мультиметр, пристрій для тестування накопичувачів, спеціалізований пилосос, компресор для очищення техніки, набір інструментів.
2. Підтвердження наявності спеціалізованого приміщення, обладнаного для проведення огляду, діагностики техніки та її очистки.
3. Підтвердження офіційного партнерства щодо надання сервісної підтримки та виконання гарантійних зобов’язань за основною технікою Замовника.
4. Гарантію здійснення організації забезпечення гарантійних зобов’язань від виробника/постачальника техніки за технікою Замовника на період обслуговування, або до їх офіційного завершення.
5. Гарантування наявності фонду підмінної комп’ютерної та офісної техніки для надання Замовнику на час виконання гарантійних зобов’язань.
6. Підтвердження наявності сертифікованих співробітників для надання сервісної підтримки мережевого обладнання.
7. Підтвердження права встановлення та використання антивірусного програмного забезпечення, наявного у Замовника, що входить до Переліку засобів технічного захисту інформації, дозволених для забезпечення технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, визначеного Державною службою спеціального зв’язку та захисту інформації України та має чинний Експертний висновок.
8. Підтвердження наявності автотранспорту для оперативної доставки персоналу до місця надання послуги.
9. Підтвердження наявності програмного забезпечення відеоконференцій, вебінарів.
10. Підтвердження наявності програмного забезпечення для віддаленого доступу при надані послуг.
11. Підтвердження наявності програмного забезпечення для тестування та діагностики комп’ютерної техніки.
12. Підтвердження наявності програмного забезпечення для зібрання конфігурацій комп’ютерної техніки.

**2. Інформація від Учасника в складі пропозиції, необхідна для підтвердження відповідності необхідним технічним, якісним та кількісним характеристикам предмета закупівлі**

Учасник при поставці товару передбачає необхідні заходи із захисту довкілля (надається довідка у довільній формі): здійснює діяльність з додержанням вимог екологічної безпеки, правил, нормативів, стандартів що регулюють діяльність учасника в сфері охорони довкілля від забруднення та інших шкідливих впливів; використовує сертифіковані матеріали; в разі необхідності, компенсує шкоду заподіяну забрудненням або іншим негативним впливом на навколишнє середовище.

Погодження з необхідними технічними, якісними та кількісними характеристиками, у тому числі з відповідною технічною специфікацією предмета закупівлі Учасник обов'язково підтверджує документально. Документальним підтвердженням може бути довідка у довільній формі або у вигляді підписаного уповноваженою особою Учасника та завіреного печаткою цього Додатку 3 до тендерної документації.

*Примітка:*

*Якщо у технічній специфікації містяться посилання на стандартні характеристики, технічні регламенти та умови, вимоги, умовні позначення та термінологію, пов’язані з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені існуючими міжнародними, європейськими стандартами, іншими спільними технічними європейськими нормами, іншими технічними еталонними системами, визнаними європейськими органами зі стандартизації або національними стандартами, нормами та правилами. Після кожного такого посилання слід вважати наявний вираз «або еквівалент».*

*Якщо технічна специфікація містить посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб’єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва, таке посилання є необхідним та обґрунтованим. Після кожного такого посилання слід вважати наявний вираз «або еквівалент».*

***«Або еквівалент»*** *передбачає, що технічні параметри та характеристики еквіваленту повинні відповідати вимогам, зазначеним в тендерній документації або мати не гірші показники, ніж зазначені в даній документації.*

*Посада, прізвище, ініціали, підпис уповноваженої особи Учасника, завірені печаткою.*

**Директор департаменту комунікацій та**

**інформаційної політики Сумської міської ради А.І. Кохан**