RFQ UA-51\_2024

TERMS OF REFERENCE.

The selected vendor will be responsible for providing comprehensive IT support and system administration services to Plan International Ukraine. Given the limited access to the IT system at remote locations, the scope of work includes, but is not limited to, the following:

1. Assistance to Plan International IT service in installation and maintenance of operating systems, software applications, and network infrastructure at remote locations.

2. Remote management of user accounts in compliance with organizational policies.

3. Monitoring and optimization of system performance at remote sites, including server and network health.

4. Assistance in implementation and maintenance of cybersecurity measures to protect against threats and unauthorized access, with a focus on remote security management.

5. Provision of remote technical support to end-users at remote locations, including troubleshooting and issue resolution via remote access tools and communication platforms.

6. Documenting IT processes, procedures, configurations, and incident reports, and providing regular reports on IT performance and service delivery, with provisions for remote access and collaboration.

7. Assistance in monitoring and maintaining the organization's network infrastructure, including backup solutions to ensure the protection and recovery of critical data in the event of system failures, data loss, or disasters.

8. Compliance with industry regulations, security standards, and organizational policies, with remote auditing and reporting capabilities.

9. Coordinating with third-party vendors and service providers to ensure timely resolution of IT issues and adherence to service level agreements (SLAs).

10. Diagnosing and repairing hardware issues with computers, servers, printers, networking equipment, and other IT peripherals.

11. Providing end-user technical support via phone, email, or chat for resolving IT-related issues and inquiries.

Requirements:

- Proven experience in providing remote IT support and system administration services to organizations of similar size and complexity.

- Strong technical expertise in operating systems, network infrastructure, and cybersecurity, with experience in remote management tools and techniques.

- Excellent troubleshooting skills and the ability to diagnose and resolve complex technical issues remotely.

- Effective communication and interpersonal skills, with the ability to interact with end-users and team members remotely.

- Compliance with industry certifications and standards, with remote audit capabilities.

- Good knowledge of English language (written and spoken).

Quotations should include detailed pricing information, proposed service levels, and any additional terms and conditions, with specific considerations for remote IT support.

Please provide your price quotation of services per month in UAH (including VAT), based on number employees / notebooks – 30 and 3 printers in the office located in Kyiv.

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ:

Обраний постачальник буде відповідати за надання комплексної ІТ-підтримки та послуг з системного адміністрування для Представництва іноземної неурядової організації План Інтернешенал, Інк. В Україні. Враховуючи обмежений доступ до ІТ-системи та віддалений метод роботи, обсяг робіт включає, але не обмежується наступним:

1. Надання допомоги ІТ-служби головного офісу План Інтернешенал у встановленні та обслуговуванні операційних систем, програмних додатків та мережевої інфраструктури на віддалених об'єктах.

2. Віддалене управління обліковими записами користувачів відповідно до політики організації.

3. Моніторинг та оптимізація продуктивності системи на віддалених об'єктах, включаючи стан серверів та мережі.

4. Допомога у впровадженні та підтримці заходів кібербезпеки для захисту від загроз і несанкціонованого доступу, з акцентом на віддаленому управлінні безпекою.

5. Надання віддаленої технічної підтримки кінцевим користувачам у віддалених місцях, включаючи усунення несправностей та вирішення проблем за допомогою інструментів віддаленого доступу та комунікаційних платформ.

6. Документування ІТ-процесів, процедур, конфігурацій та звітів про інциденти, а також надання регулярних звітів про продуктивність ІТ та надання послуг, із забезпеченням віддаленого доступу та співпраці.

7. Допомога в моніторингу та підтримці мережевої інфраструктури організації, включаючи рішення для резервного копіювання для забезпечення захисту та відновлення критично важливих даних у разі системних збоїв, втрати даних або катастроф.

8. Дотримання галузевих норм, стандартів безпеки та організаційних політик, з можливостями віддаленого аудиту та звітності.

9. Координація роботи зі сторонніми постачальниками та сервіс-провайдерами для забезпечення своєчасного вирішення ІТ-проблем та дотримання угод про рівень обслуговування (SLA).

10. Діагностика та ремонт апаратних проблем з комп'ютерами, серверами, принтерами, мережевим обладнанням та іншою ІТ-периферією.

11. Надання технічної підтримки кінцевим користувачам по телефону, електронній пошті або в чаті для вирішення питань та запитів, пов'язаних з ІТ.

Вимоги:

- Підтверджений досвід надання послуг віддаленої ІТ-підтримки та системного адміністрування організаціям аналогічного розміру та складності.

- Глибокі технічні знання операційних систем, мережевої інфраструктури та кібербезпеки, досвід роботи з інструментами та методами віддаленого адміністрування.

- Відмінні навички усунення несправностей та вміння діагностувати і вирішувати складні технічні проблеми віддалено.

- Ефективні комунікаційні та міжособистісні навички з можливістю віддаленої взаємодії з кінцевими користувачами та членами команди.

- Відповідність галузевим сертифікатам і стандартам, з можливостями віддаленого аудиту.

- Добре знання англійської мови (письмової та усної).

Пропозиції повинні містити детальну інформацію про ціни, пропоновані рівні обслуговування та будь-які додаткові умови, з урахуванням особливостей віддаленої ІТ-підтримки.

Будь ласка, надайте цінову пропозицію послуг на місяць у гривнях (з ПДВ), виходячи з кількості працівників/ноутбуків - 30 та 3 (трьох) принтерів в офісі, розташованому в Києві.