

Інформація про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі - технічні вимоги до предмета закупівлі

ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ

В місцях де технічна специфікація містить посилання на стандартні характеристики, технічні регламенти та умови, вимоги, умовні позначення та термінологію, пов'язані з товарами, роботами чи послугами, що закупаються, 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, біля кожного такого посилання вважати вираз «або еквівалент». Таким чином вважається, що до кожного посилання додається вираз «або еквівалент».

Технічні, якісні характеристики предмета закупівлі повинні відповідати вимогам чинного законодавства із захисту довкілля, відповідати основним вимогам державної політики України в галузі захисту довкілля та вимогам чинного природоохоронного законодавства.

1. Обсяг постачання електричної енергії – _____ кВт*год
2. Термін постачання: по 31._.12.2022_ року.
3. Місце постачання:

Господарство с.Заболотне вул..Чоботарська 1	62Z0887042403018
Водокачка с.Заболотне вул..Чоботарська 1	62Z4255556187692
МТП с.Заболотне вул..Чоботарська 1	62Z1912221200911
Сушарка с.Заболотне вул..Чоботарська 1	62Z1493257354196

4. Режим роботи: цілодобово.

5. Відносини між енергопостачальною організацією та споживачем електричної енергії регулюються наступними документами:
- Законом України "Про публічні закупівлі";
 - Законом України від 13.04.2017 № 2019-VIII "Про ринок електричної енергії";
 - Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 "Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії";
 - Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307 "Про затвердження Правил ринку";
 - Постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1469 "Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу";
 - Іншими нормативно-правовими актами, прийнятими на виконання Закону України «Про ринок електричної енергії».

Вимоги щодо якості електричної енергії:

Для забезпечення безперервного надання послуг з постачання електричної енергії Споживачу, Постачальник зобов'язується здійснювати своєчасну закупівлю електричної енергії в обсягах, що за належних умов забезпечать задоволення попиту на споживання електричної енергії Споживачем.

Постачальник зобов'язується забезпечити комерційну якість послуг, які надаються Споживачу за цим Договором, що передбачає вчасне та повне інформування Споживача про умови постачання електричної енергії, ціни на електричну енергію та вартість послуг,

що надаються, надання роз'яснень щодо положень актів чинного законодавства, якими регулюються відносини Сторін, ведення точних та прозорих розрахунків зі Споживачем, а також можливість вирішення спірних питань шляхом досудового врегулювання.

ПОРЯДОК ПОСТАЧАННЯ ТОВАРУ (електричної енергії)

Постачання електричної енергії повинно здійснюватись у відповідності до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії», затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312. Учасник повинен добросовісно виконувати свої фінансові зобов'язання перед іншими учасниками ринку електричної енергії, відповідно до «Правил ринку», затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307 (у редакції постанови НКРЕКП від 24.06.2019 № 1168).

Під час постачання електричної енергії учасник повинен забезпечити реалізацію права замовника на особистий прийом відповідною службовою (посадовою) особою постачальника електричної енергії, з метою можливості оперативного вирішення проблемних питань, які можуть виникати під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником та споживачем, у відповідності до вимог п. 8.3.17 та п.8.3.6. «Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Для підтвердження можливості забезпечення учасником реалізації такого права, у складі тендерної пропозиції учасник повинен надати:

- 1. Довідку про створення Учасником на території України Центру обслуговування споживачів, згідно з вимогами «Правил роздрібного ринку», затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (зі змінами), який щоденно (окрім вихідних та святкових днів, встановлених законодавством України) приймає звернення/скарги/претензії споживачів, надає роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством, з єдиним вікном для прийому та видачі документів щодо постачання електричної енергії та в якому проводиться особистий прийом споживачів.

Довідка надається за формою 1 до додатка 3 :

Довідка (форма 1 до додатка __) про власний центр обслуговування споживачів

1	Юридична адреса центру обслуговування споживачів Учасника	
2	Фактична адреса та телефон центру обслуговування споживачів Учасника	
3	Графік роботи єдиного вікна центру обслуговування споживачів Учасника	
4	Графік проведення особистого прийому споживачів	

Учасник _____ підтверджує, що у центрі обслуговування споживачів (клієнтів) за вказаною адресою щоденно (окрім вихідних та святкових днів, встановлених законодавством України) здійснюється прийом звернень/скарг/претензій споживачів, надаються роз'яснення та інформація, передбачені законодавством, функціонує єдине вікно для прийому та видачі документів щодо постачання електричної енергії, а також проводиться особистий прийом споживачів, згідно встановленого графіку.

Уповноважена особа(або керівник Учасника) _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

На підтвердження інформації, зазначеної в Довідці (форма 1 до додатка 3) учасник в складі тендерної пропозиції надає:

1.1. Положення про Центр обслуговування споживачів на території України, яке затверджено у встановленому законодавством порядку;

1.2. На підтвердження наявності права власності (користування) нерухомим майном, в якому розташований центр обслуговування споживачів, Учасник надає копію(ї) документу(ів), що підтверджують право власності (користування) на нерухоме майно, в якому розташований центр обслуговування споживачів. Відомості щодо вартісних показників даного майна (оренди даного майна) можуть бути приховані Учасником.

2. Учасники для яких створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим, надають довідку про наявність власного окремого структурного підрозділу на території України або посадової особи, з робочим місцем на території України, на яких покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів.

Довідка надається за формою 2 до додатка 3 :

Довідка (форма 2 до додатка ____) про наявність власного структурного підрозділу Учасника

1.	Назва та юридична адреса власного структурного підрозділу Учасника (або посада, прізвище ім'я по батькові посадової особи Учасника, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів та адреса робочого місця)	
2	Фактична адреса та телефону власного структурного підрозділу Учасника (або фактична адреса та контактний телефон посадової особи Учасника, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів	
3	Графік проведення особистого прийому споживачів	

Учасник _____ підтверджує, що у центрі обслуговування споживачів (клієнтів) за вказаною адресою щоденно (окрім вихідних та святкових днів, встановлених законодавством України) здійснюється прийом звернень/скарг/претензій споживачів, надаються роз'яснення та інформація, передбачені законодавством, функціонує єдине вікно для прийому та видачі документів щодо постачання електричної енергії, а також проводиться особистий прийом споживачів, згідно встановленого графіку.

Уповноважена особа (або керівник) Учасника _____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

На підтвердження інформації зазначеної в Довідці (форма 2 до додатка ____) учасник в складі тендерної пропозиції надає:

2.1. Копія(ї) документу(ів), що підтверджують право власності (користування) на нерухоме майно, де розташований зазначений у п.1 Довідки підрозділ Учасника, або

розташоване робоче місце посадової особи учасника. Відомості щодо вартісних показників даного майна (оренди даного майна) можуть бути приховані Учасником.

2.2. Положення про власний структурний підрозділ учасника, яке затверджено у встановленому законодавством порядку, та яке згідно вимог ст. 64 Господарського Кодексу України, підтверджує створення Учасником такого власного структурного підрозділу, який за визначеними у цьому положенні функціями забезпечує дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів на території України;

2.3. Затверджену у встановленому законодавством порядку посадову інструкцію посадової особи Учасника, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів на території України (у разі наявності такої особи та зазначення про неї інформації у довідці). Посадова інструкція повинна передбачати виконання обов'язків, необхідних для забезпечення розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів на території України;

2.4. Наказ про призначення посадової особи учасника, з робочим місцем на території України, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів (у разі наявності такої особи та зазначення про неї інформації у довідці);

2.5. Для документального підтвердження того, що створення центру обслуговування споживачів не є обов'язковим для учасника, в зв'язку з тим, що ним обслуговується менше 50000 споживачів (відповідно до вимог Постанови НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 "Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії"), такий учасник повинен надати довідки від всіх операторів системи розподілу, з якими учасником укладено договори електропостачальника про надання послуг з розподілу електричної енергії, з інформацією про кількість споживачів, яких він обслуговує на території відповідного оператора системи розподілу електричної енергії. Довідки повинні бути видані в поточному році.

Під час постачання електричної енергії учасник повинен забезпечити замовнику можливість комунікації, надання споживачу інформаційних послуг, шляхом прийняття та обробки його звернень через засоби телекомунікації.

Для підтвердження наявності можливості комунікації із замовником, учасник у складі пропозиції повинен надати:

3. Довідку про наявність в учасника кол-центру / контакт-центру згідно з вимогами встановленими Постановою НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р.,

Довідка надається за формою 3 до додатка 3 :

**ДОВІДКА (форма 3 до додатка 3)
про наявність кол-центру/контакт-центру**

Цією довідкою _____ (найменування Учасника), підтверджує, що для забезпечення комунікації із споживачами нашим підприємством створено контакт-центр/кол-центр, який відповідає «Мінімальним вимогам до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», затвердженим постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 року (далі – Постанова).

Наш кол –центр /контакт-центр надає інформаційні послуги абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру/контакт-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів).

Функціонування нашого кол-центру/контакт центру відповідає Мінімальним організаційно-технічним вимогам до функціонування кол-центрів електропостачальників, встановленим Постановою.

Підтверджуємо, що інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром/контакт- центром звернень за тематикою за формою згідно з додатком 1 до Мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників, встановлених Постановою, наше підприємство надає до НКРЕКП щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу.

Графік роботи кол-центру/контакт-центру : _____ (зазначається Учасником)

Інформація про засоби зв'язку: _____ (зазначається Учасником)

Положення про кол-центр/контакт-центр та/або інший підтверджуючий документ, інформація щодо кількості прийнятих кол-центром/контакт-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 1 до Мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників, встановлених Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 р. № 373, за останній звітний період, додаються.

Уповноважена особа (або керівник) Учасника _____ (прізвище, ініціали)

Для підтвердження інформації, вказаній у Довідці (форма 3 до додатку __, учасник в складі тендерної пропозиції надає:

3.1. Положення про кол-центр/контакт-центр та/або інший підтверджуючий документ Учасника, затверджений у встановленому законодавством порядку;

3.2. Інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром/контакт-центром звернень за тематикою за формою згідно з додатком 1 до Мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників, встановлених Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 р. № 373, за останній звітний період.

3.3. У разі, якщо створення кол-центру у відповідності до вимог Постанови НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р. не є обов'язковим для учасника, такий учасник надає **довідку в довільній формі** з інформацією про засоби комунікації із споживачами, підрозділ на який учасником покладено обов'язок здійснення комунікації із споживачами або, у разі відсутності підрозділу, про службову особу (осіб) учасника на

яку(яких) покладено обов'язок здійснення комунікації із споживачами (контактний телефон, посада прізвище, ім'я по-батькові та графік роботи).

3.4. Для документального підтвердження того, що створення кол-центру не є обов'язковим для учасника, в зв'язку з тим, що ним обслуговується менше 100 000 споживачів, такий учасник повинен надати довідки від всіх операторів системи розподілу, з якими учасником укладено договори електропостачальника про надання послуг з розподілу електричної енергії, з інформацією про кількість споживачів, яких він обслуговує на території відповідного оператора системи розподілу. Довідки повинні бути видані в поточному році.

4. Відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії», для розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій в Учасника має бути створений Інформаційно-консультаційний центр (ІКЦ) по роботі зі споживачами електричної енергії або призначена уповноважена особа, яка виконує функції Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ).

На підтвердження створення ІКЦ або призначення особи, яка виконує функції ІКЦ, Учасник у складі пропозиції повинен надати:

4.1. Довідку про створення Учасником на території України власного структурного підрозділу – Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) за формою 4.1.1.:

Довідка форми 4.1.1.

1.	Юридична адреса Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) Учасника	
2.	Фактична адреса ІКЦ	
3.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, в якому розташований ІКЦ або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, в якому розташований ІКЦ (назва документа, дата видачі, номер)	
4.	Графік роботи ІКЦ	
5.	Загальна кількість працівників Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) Учасника	
6.	Інформація про засоби зв'язку ІКЦ	

Уповноважена особа(або керівник Учасника) _____

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Або, у разі якщо ІКЦ не створено, довідку про уповноважену особу учасника, яка виконує функції інформаційно-консультаційного центру на території України за формою 4.1.2.

Довідка форми 4.1.2.

1.	Прізвище ім'я по батькові уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
2.	Посада уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
3.	Фактична адреса робочого місця уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
4.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, де розташоване робоче місце уповноваженої особи учасника яка виконує функції ІКЦ або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим	

	майном, де розташоване робоче місце уповноваженої особи учасника яка виконує функції ІКЦ (назва документа, дата видачі, номер)	
5.	Графік роботи службової особи учасника яка виконує функції ІКЦ	
6.	Інформація про засоби зв'язку службової особи учасника яка виконує функції ІКЦ	

Уповноважена особа (або керівник) Учасника _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

4.2. Інформація зазначена в Довідці форми 5.1.1 або 5.1.2 повинна бути підтверджена у наступних документах, які учасник надає у складі пропозиції:

4.2.1. Положення про ІКЦ Учасника, яке затверджено у встановленому законодавством порядку, та яке згідно вимог Господарського Кодексу України, підтверджує створення Учасником ІКЦ **або** у разі відсутності ІКЦ - наказ про призначення уповноваженої особи, яка виконує функції ІКЦ **або** інший документ, який підтверджує наявність відповідних трудових правовідносин пов'язаних із виконанням функцій ІКЦ між Учасником та уповноваженою особою. (У разі наявності у документах інформації про заробітну плату, така інформація може бути прихована).

4.3. Просимо проінформувати в довільній формі щодо тих операторів систем розподілу з якими є договірні відносини.

5. Учасник зобов'язаний забезпечити комерційну якість постачання електричної енергії, що передбачає вчасне та повне інформування замовника про умови постачання електричної енергії, ціни на електричну енергію та вартість супутніх послуг, що надаються, надання роз'яснень щодо положень актів чинного законодавства, якими регулюються відносини Сторін, ведення точних та прозорих розрахунків, а також можливість вирішення спірних питань шляхом досудового врегулювання, а також право на отримання компенсації за недотримання показників комерційної якості послуг.

Учасник повинен дотримуватись гарантованих стандартів якості електропостачання.

З метою отримання Замовником інформації про дотримання учасником загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам, в порядку передбаченому Постановою НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» № 375 від 12.06.2018 р. учасники у складі пропозиції надають:

5.1. Інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формою, згідно додатку 8 до постанови НКРЕКП №375 від 12.06.2018 р., яка була подана НКРЕКП з дотриманням встановлених термінів (за останній звітний період (рік)).

5.2. Звіт за формою 14-НКРЕКП-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії», затвердженою Постановою НКРЕКП «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» № 374 від 12.06.2018 року за останній квартал що передує даті оприлюднення закупівлі.

5.3. Система управління діяльністю учасника з постачання електричної енергії повинна відповідати вимогам стандартів на системи управління ISO 9001:2015 (або еквівалент), відповідність вимогам стандартів системи екологічного управління ДСТУ ISO 14001:2015, відповідність вимогам стандартів системи управління охороною здоров'я та безпекою праці ДСТУ ISO 45001:2019. Сфера сертифікації – постачання електричної енергії. На

підтвердження учасник у складі пропозиції повинен надати сертифікат виданий на ім'я учасника, діючий на дату подання пропозиції.

6. Учасник повинен забезпечити Замовнику можливість отримати рахунки за електричну енергію та акти приймання-передачі через особистий (персональний) кабінет споживача на web-сайті Учасника.

На підтвердження наявності web-сайту Учасника та його відповідності вимогам пп. 14 та пп. 15 п.5.2.2. р. 5.2 «Правил роздрібного ринку електричної енергії» (ПРРЕЕ), затверджених Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг України від 14.03.2018 р. № 312, учасник у складі пропозиції надає довідку в довільній формі з інформацією про наявність власного офіційного веб-сайту в мережі Інтернет, з виокремленням та описом відповідності кожній вимозі, зазначених у вищевказаних підпунктах ПРРЕ.

7. Підтвердити листом відповідного контролюючого органу (НКРЕКП) дотримання вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018р. №312, в частині наявності та функціонування у учасника центрів обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційного центру, кол-центру, веб-сайту та положень пункту 9.6.1 гл.9,6 розділу IX цих Правил. Лист повинен бути виданий на ім'я учасника;