**ДОДАТОК  2**

*до тендерної документації*

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

***ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ***

Замовник самостійно визначає необхідні технічні характеристики предмета закупівлі з огляду на специфіку предмета закупівлі, керуючись принципами здійснення закупівель та з дотриманням законодавства.

**Фактом подання тендерної пропозиції учасник підтверджує відповідність своєї пропозиції технічним, якісним, кількісним, функціональним характеристикам до предмета закупівлі, у тому числі технічній специфікації та іншим вимогам до предмета закупівлі, що містяться в тендерній документації та цьому додатку.**

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 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, 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. Назва предмета закупівлі: Електрична енергія;**

**2. Код ДК 021:2015: 09310000-5, «Електрична енергія»;**

**3. Обсяг постачання електричної енергії –83 000 кВт\*год;**

**4. Термін постачання: з 01.01.2024 по 31.12.2024 року;**

**5. Місце постачання:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування об’єкта,** **точка підключення** | **Адреса користування** | **Одиниця виміру** | **Обсяг споживання на 2023 рік, кВт год.** | **ЕІС-код точки (точок) комерційного обліку** |
| 1 | База відпочинку | шосе Столичне, 28 км, м. Київ | кВт/год | 83 000 | 62Z5491791767741 |

**6. Режим роботи: цілодобово;**

**7. 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, Учасник зобов’язується здійснювати своєчасну закупівлю електричної енергії в обсягах, що за належних умов забезпечать задоволення попиту на споживання електричної енергії Споживачем.

Учасник 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.

Споживач має право на отримання компенсації за недотримання Учасником показників комерційної якості послуг. Учасник зобов’язується надавати компенсацію Споживачу за недотримання Учасником показників комерційної якості послуг у порядку, затвердженому Регулятором, та опубліковується ним на своєму офіційному веб-сайті (порядок надання компенсацій та їх розміри).

**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 2 до тендерної документації:***

**Довідка (форма 1 до додатка 2 до тендерної документації) 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 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.

Копія(ї) документу(ів), що підтверджують право власності (користування) на нерухоме майно, в якому розташований центр обслуговування споживачів, а також положення про центр обслуговування споживачів, додаються.

Уповноважена особа (або керівник Учасника)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(підпис) (прізвище, ініціали)*

На підтвердження інформації, зазначеної в Довідці (форма 1 до додатка 2 до тендерної документації) учасник в складі тендерної пропозиції надає:

* 1. Положення про Центр обслуговування споживачів на території України, яке затверджено у встановленому законодавством порядку;
	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 2 до тендерної документації:***

**Довідка (форма 2 до додатка 2 до тендерної документації) 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 телефон 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 зазначеному підрозділі (зазначеною посадовою особою) щоденно (окрім вихідних та святкових днів, встановлених законодавством України) здійснюється прийом звернень/скарг/претензій споживачів, надаються роз’яснення та інформація, передбачені законодавством, а також проводиться особистий прийом споживачів.

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, положення про власний структурний підрозділ (або посадова інструкція та наказ на призначення посадової особи учасника), а також довідки від ОСР додаються.

Уповноважена особа (або керівник) Учасника

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(підпис) (прізвище, ініціали)*

На підтвердження інформації зазначеної в Довідці (форма 2 до додатка 2 до тендерної документації) 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. 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 2 до тендерної документації:***

|  |
| --- |
| **ДОВІДКА (форма 3 до додатка 2 до тендерної документації)****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 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 2 до тендерної документації, учасник в складі тендерної пропозиції надає:

3.1. Положення про кол-центр/контакт-центр Учасника, затверджене 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).

4. 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:

4.1. 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)).

4.2. Звіт за формою 14-НКРЕКП-постачанння (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.

4.3. Система управління діяльністю учасника з постачання електричної енергії повинна відповідати вимогам стандартів на системи управління ISO 9001:2015 (або еквівалент). Сфера сертифікації – постачання електричної енергії. На підтвердження учасник у складі пропозиції повинен надати сертифікат виданий на ім’я учасника, діючий на дату подання пропозиції.