**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням уповноваженої особи

протокол № 23 від 02.02.2024 р.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тетяна ОБЕРТЮХ

# ДОКУМЕНТАЦІЯ

**щодо проведення відкритих торгів з особливостями**

**ДК 021:2015 код 79510000-2**

**Послуги Кол-центру**

**м. Вінниця - 2024 р.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оголошення про проведення спрощеної закупівлі** | |
| 1. Терміни, які вживаються в тендерній документації | Тендерну документацію розроблено відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі» (далі – Закон) та Особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 №1178 (далі – Особливості). Терміни, які використовуються в цій тендерній документації, вживаються в значеннях, визначених Законом. |
| 1. Найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, його категорія | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРА ВІННИЦЯ», 21037, м. Вінниця, вул. Пирогова,131, код ЄДРПОУ 41835359,  юридична особа/суб’єкт господарювання, який здійснює діяльність в окремих сферах господарювання, зазначених в пункті 4 частини першої статті 2 Закону України «Про публічні закупівлі» |
| 1. Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості зазначаються стосовно кожного лоту) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі і частини предмета зкупівлі (лотів) (за наявності) | **ДК 021:2015 код 79510000-2 Послуги Кол-центру**  код згідно основного словника національного класифікатора України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник», затвердженого наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 23 грудня 2015 року № 1749 – 4531. |
| 1. Інформація про технічні, якісні та інші характеристики предмета закупівлі | Пропозиції учасників повинні задовольняти вимоги до предмету закупівлі, визначені Додатком 2 до даної документації.  Учасники закупівлі повинні надати у складі пропозиції погоджені технічні вимоги до предмету закупівлі (Додаток 2 до даної документації) та проєкт договору (Додаток 3 до даної документації). |
| 1. Кількість та місце поставки товарів/обсяг і місце виконання робіт/обсяг і місце надання послуг | 1 послуга  Вінницька область |
| 1. Строк поставки товарів/ виконання робіт/надання послуг | до 31.12.2024р. |
| **7. Умови оплати** | Покупець здійснює розрахунки за фактично отриманий товар протягом 90 банківських днів з моменту отримання послуги та підписання Сторонами здавально-приймальних документів на свій вибір або шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Постачальника, або шляхом видачі простого векселя (векселів). Вексель (векселі) видаються Постачальнику на суму фактично отриманної послуги. Номінальна вартість векселя (векселів) не повинна бути більше суми фактично отриманих послуг. В момент (день) оформлення векселя (векселів) зобов’язання оплатити отриману послугу у Покупця припиняються та виникає новий обов’язок оплатити вексель (векселі). Вексель (векселі) передається за актом прийому-передачі. Постачальник зобов’язаний прийняти оформлений вексель (векселі) та підписати акт прийому-передачі. |
| **8.** Очікувана вартість предмета закупівлі | **1 300 000,00 грн. з ПДВ.** |
| **9. Період уточнення інформації про закупівлю** | Чотири дні з дати оприлюднення оголошення про проведення відкритих торгів з особливостями. |
| **10.Кінцевий строк подання пропозицій** | 10.02.2024р. до 00:00 год; |
| **11. Перелік критеріїв та методика оцінки пропозицій із зазначенням питомої ваги критеріїв** | Оцінка пропозицій проводиться електронною системою закупівель автоматично на основі єдиного критерію **«Ціна»** , питома вага критерію «Ціна» складає 100%. |
| **12. Розмір та умови надання забезпечення пропозицій учасників** | **Пропозиція супроводжується забезпеченням пропозиції**:  вид забезпечення пропозиції: **електронна банківська гарантія**;  розмір забезпечення пропозиції: **39000,00 грн.**  строк дії забезпечення пропозиції: не менше ніж 90 днів з дати розкриття пропозицій.  Електронний документ повинен бути складений із дотриманням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» і Закону України «Про електронні довірчі послуги», містити КЕП уповноваженої особи банку-гаранта та повинен дозволяти перевірку такого підпису.  Банківська гарантія може надаватись: разом з файлом «p7s» (із накладенням КЕП) або у вигляді файлу в форматі, придатному для перевірки достовірності видачі банківської гарантії банком та накладення КЕП уповноваженої посадової особи банку-гаранта.  Банківська гарантія оформлюється в банку, який має ліцензію Національного банку України (далі – НБУ), крім банків щодо яких прийнято рішення НБУ про визнання неплатоспроможними.  Електронна банківська гарантія – безвідклична, безумовна банківська гарантія, оформлена відповідно до вимог постанови Правління НБУ від 15.12.2004 № 639 «Про затвердження Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах» (зі змінами, внесеними з Постановами НБУ № 8 від 09.02.2017, № 5 від 25.01.2018) та з урахуванням вимог Наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 14.12.2020 року №2628 «Про затвердження форми і Вимог до забезпечення тендерної пропозиції/пропозицій.  Реквізити для оформлення банківської гарантії:  поточний рахунок IBAN:  ­­­UA153005280000026007455062892  у ­­­­АТ «ОТП Банк» МФО 300528  Гарантія повинна бути безвідкличною та безумовною. Банківська гарантія не має містити умов, що ускладнюють або унеможливлюють задоволення вимог замовника з отримання грошових коштів від гаранта по забезпеченню, наданому учасником у формі тендерної гарантії, в тому числі, умов окремих угод між банком-гарантом та учасником, вимог щодо надання листів або інших документів за підписом учасника або третіх осіб, що підтверджують факт настання гарантійного випадку.  Гарантія не може бути відкликана гарантом. Банківським установам рекомендовано вказувати у колонтитулах тендерної гарантії посилання на програмний комплекс, яким накладено КЕП або вказати метод перевірення справжності гарантії.  Тендерна пропозиція, що не супроводжується забезпеченням (в т.р. якщо надане учасником забезпечення не відповідає вимогам тендерної документації), відхиляється замовником.  Усі витрати, пов’язані з наданням забезпечення тендерної пропозиції, здійснюються за рахунок Учасника.  Застереження щодо випадків, коли забезпечення пропозиції не повертається учаснику:  - відкликання пропозиції учасником після закінчення строку її подання, але до того, як сплив строк, протягом якого пропозиції вважаються дійсними;  -непідписання договору про закупівлю учасником, який став переможцем процедури відкритих торгів з особливостями;  -ненадання переможцем процедури закупівлі забезпечення виконання договору про закупівлю після отримання повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, якщо надання такого забезпечення передбачено тендерною документацією/оголошенням про проведення закупівлі.  Забезпечення пропозиції повертається учаснику протягом п'яти банківських днів з дня настання однієї з підстав:  - закінчення строку дії забезпечення пропозиції, зазначеного в оголошенні про проведення процедури відкритих торгів з особливостями;  - укладення договору про закупівлю з учасником, який став переможцем закупівлі;  - відкликання пропозиції до закінчення строку її подання;  - закінчення процедури закупівлі в разі неукладення договору про закупівлю із жодним з учасників, які подали пропозиції. |
| **13. Розмір та умови надання забезпечення виконання договору про закупівлю** | Не вимагається. |
| **14. Розмір мінімального кроку пониження ціни під час електронного аукціону у межах 0,5 відсотка до 3 відсотків або в грошових одиницях очікуваної вартості закупівлі** | 0,5% очікуваної вартості предмета закупівлі. |
| **15.** Інша інформація | Перелік документів, які повинні подати учасники відкритих торгів з особливостями в складі своєї пропозиції:  1. Пропозицію, складену за формою згідно Додатку 1 до даної документації;  2.Документи, що підтверджують повноваження посадової особи або представника Учасника процедури закупівлі на укладання (підписання) договору про закупівлю;  3.Погоджені технічні вимоги до предмету закупівлі згідно Додатку №2 до оголошення;  4.Погоджений проект договору згідно Додатку №3 до оголошення;  5.Інші документи, передбачені цією документацією:  - завірена учасником копія діючого Статуту (у останній редакції) або сканований оригінал,  - виписка (або витяг) з реєстру платників податку;  - лист-гарантія, за підписом уповноваженої особи Учасника та завірений печаткою (у разі її використання) про те, що учасник не належить до переліку осіб, до яких застосовують обмежувальні заходи (санкції);  - лист-згода з умовами договору;  - загальна довідку у довільній формі, яка містить відомості про підприємство**,** із зазначенням найменування, адресних та платіжних реквізитів, системи оподаткування, та інша додаткова інформація про учасника, яку учасник вважає за необхідно зазначити;  - копія витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (учасник має право надавати документи, видані в паперовому вигля­ді, або сформовані в електронній фор­мі (відтворені на папері) відповідно до законодавства).  6. Не менше 2-ох копій договорів про надання аналогічних послуг, що підтверджують факт надання таких послуг більше двох років та наявність досвіду надання аналогічних послуг в енергетичному секторі (не менше двох років);  7. Довідка в довільній формі, що підтверджує наявність штатних операторів, розробників, адміністраторів системи;  8. Довідка в довільній формі, що підтверджує спроможність надання послуг власними силами;.  Переможець процедури закупівлі у строк, що не перевищує **чотири дні** з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю, повинен надати замовнику документи шляхом оприлюднення їх в електронній системі закупівель, що підтверджують відсутність підстав, визначених пунктами 3, 5, 6, 12 частини першої та в абзаці чотирнадцятому цього пункту 47 Особливостей, Замовник не вимагає документального підтвердження публічної інформації, що оприлюднена у формі відкритих даних згідно із Законом України “Про доступ до публічної інформації” та/або міститься у відкритих публічних електронних реєстрах, доступ до яких є вільним, або публічної інформації, що є доступною в електронній системі закупівель, крім випадків, коли доступ до такої інформації є обмеженим на момент оприлюднення оголошення про проведення відкритих торгів, а саме:   * Витяг з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості», виданий на службову (посадову) особу учасника процедури закупівлі, яка підписала тендерну пропозицію, чи фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі. Витяг повинен бути виданий не раніше ніж за 30 днів до дати подання таких документів Замовнику в електронній системі закупівель; * Довідка про те, що керівника учасника процедури закупівлі, фізичну особу, яка є учасником процедури закупівлі, не було притягнуто згідно із законом до відповідальності за вчинення правопорушення, пов’язаного з використанням дитячої праці чи будь-якими формами торгівлі людьми;   - Довідка про те, що учасник не має невиконаних зобов’язань за раніше укладеним договором про закупівлю з замовником, що призвело до його дострокового розірвання, і було застосовано санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків – протягом трьох років з дати дострокового розірвання такого договору, або довідка про те, що учасник процедури закупівлі, що перебуває в обставинах, зазначених у абзаці чотирнадцятому пункту 47 Особливостей, вживає заходи для доведення своєї надійності, незважаючи на наявність відповідної підстави для відмови в участі у процедурі закупівлі. До довідки додаються підтверджуючі документи сплати або зобов’язання сплатити відповідні зобов’язання та відшкодувати завдані збитки.  Кожен учасник має право подати тільки одну пропозицію. Учасник має право внести зміни або відкликати свою пропозицію до закінчення строку її подання без втрати свого забезпечення пропозиції. Всі визначені оголошенням про проведення відкритих торгів з особливостями документи пропозиції завантажуються в електронну систему закупівель у вигляді скан-копій придатних для машинозчитування (файли з розширенням «..pdf.», «..jpeg.», тощо), зміст та вигляд яких повинен відповідати оригіналам відповідних документів, згідно яких виготовляються такі скан-копії. Документи, що складаються учасником, повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства в частині дотримання письмової форми документу, складеного суб’єктом господарювання, в тому числі за власноручним підписом учасника/уповноваженої особи учасника. Вимога щодо засвідчення того чи іншого документу пропозиції власноручним підписом учасника/уповноваженої особи учасника не застосовується до документів (матеріалів та інформації), що подаються у складі пропозиції, якщо такі документи (матеріали та інформація) надані учасником у формі електронного документа через електронну систему закупівель із накладанням кваліфікованого електронного підпису на кожен з таких документів (матеріал чи інформацію).  Відповідно до пункту 44 Особливостей Замовник відхиляє тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:  1) учасник процедури закупівлі:  підпадає під підстави, встановлені пунктом 47 Особливостей;  зазначив у тендерній пропозиції недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів відкритих торгів, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 Особливостей;  не надав забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником, та/або забезпечення тендерної пропозиції не відповідає умовам, що визначені замовником у тендерній документації до такого забезпечення тендерної пропозиції;  не виправив виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у складі своєї тендерної пропозиції, та/або змінив предмет закупівлі (його найменування, марку, модель тощо) під час виправлення виявлених замовником невідповідностей, протягом 24 годин з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей;  не надав обґрунтування аномально низької ціни тендерної пропозиції протягом строку, визначеного абзацом першим частини чотирнадцятої статті 29 Закону/абзацом дев’ятим пункту 37 Особливостей;  визначив конфіденційною інформацію, що не може бути визначена як конфіденційна відповідно до вимог абзацу другого пункту 40 Особливостей;  є громадянином Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах); юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь; юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства України, кінцевим бенефіціарним власником, членом або учасником (акціонером), що має частку в статутному капіталі 10 і більше відсотків (далі - активи), якої є Російська Федерація/Республіка Білорусь, громадянин Російської Федерації/Республіки Білорусь (крім того, що проживає на території України на законних підставах), або юридичною особою, утвореною та зареєстрованою відповідно до законодавства Російської Федерації/Республіки Білорусь, крім випадків коли активи в установленому законодавством порядку передані в управління Національному агентству з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів; або пропонує в тендерній пропозиції товари походженням з Російської Федерації/Республіки Білорусь (за винятком товарів, необхідних для ремонту та обслуговування товарів, придбаних до набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 р. № 1178 “Про затвердження особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України “Про публічні закупівлі”, на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування” (Офіційний вісник України, 2022 р., № 84, ст. 5176);  2) тендерна пропозиція:  не відповідає умовам технічної специфікації та іншим вимогам щодо предмета закупівлі тендерної документації, крім невідповідності в інформації та/або документах, що може бути усунена учасником процедури закупівлі відповідно до пункту 43 цих особливостей;  є такою, строк дії якої закінчився;  є такою, ціна якої перевищує очікувану вартість предмета закупівлі, визначену замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, якщо замовник у тендерній документації не зазначив про прийняття до розгляду тендерної пропозиції, ціна якої є вищою, ніж очікувана вартість предмета закупівлі, визначена замовником в оголошенні про проведення відкритих торгів, та/або не зазначив прийнятний відсоток перевищення або відсоток перевищення є більшим, ніж зазначений замовником в тендерній документації;  не відповідає вимогам, установленим у тендерній документації відповідно до абзацу першого частини третьої статті 22 Закону;  3) переможець процедури закупівлі:  відмовився від підписання договору про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації або укладення договору про закупівлю;  не надав у спосіб, зазначений в тендерній документації, документи, що підтверджують відсутність підстав, визначених у підпунктах 3, 5, 6 і 12 та в абзаці чотирнадцятому пункту 47 цих особливостей;  не надав забезпечення виконання договору про закупівлю, якщо таке забезпечення вимагалося замовником;  надав недостовірну інформацію, що є суттєвою для визначення результатів процедури закупівлі, яку замовником виявлено згідно з абзацом першим пункту 42 цих особливостей.   Замовник може відхилити тендерну пропозицію із зазначенням аргументації в електронній системі закупівель у разі, коли:  1) учасник процедури закупівлі надав неналежне обґрунтування щодо ціни або вартості відповідних товарів, робіт чи послуг тендерної пропозиції, що є аномально низькою;  2) учасник процедури закупівлі не виконав свої зобов’язання за раніше укладеним договором про закупівлю з тим самим замовником, що призвело до застосування санкції у вигляді штрафів та/або відшкодування збитків протягом трьох років з дати їх застосування, з наданням документального підтвердження застосування до такого учасника санкції (рішення суду або факт добровільної сплати штрафу, або відшкодування збитків).  Інформація про відхилення тендерної пропозиції, у тому числі підстави такого відхилення (з посиланням на відповідні положення цих особливостей та умови тендерної документації, яким така тендерна пропозиція та/або учасник не відповідають, із зазначенням, у чому саме полягає така невідповідність), протягом одного дня з дати ухвалення рішення оприлюднюється в електронній системі закупівель та автоматично надсилається учаснику процедури закупівлі/переможцю процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, через електронну систему закупівель.  У разі коли учасник процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, вважає недостатньою аргументацію, зазначену в повідомленні, такий учасник може звернутися до замовника з вимогою надати додаткову інформацію про причини невідповідності його пропозиції умовам тендерної документації, зокрема технічній специфікації, та/або його невідповідності кваліфікаційним критеріям, а замовник зобов’язаний надати йому відповідь з такою інформацією не пізніш як через чотири дні з дати надходження такого звернення через електронну систему закупівель, але до моменту оприлюднення договору про закупівлю в електронній системі закупівель відповідно до статті 10 Закону.   1. Замовник зобов’язаний відхилити тендерну пропозицію переможця процедури закупівлі в разі, коли наявні підстави, визначені пунктом 47 Особливостей.   Під невідповідністю в інформації та/або документах, що подані учасником процедури закупівлі у складі тендерній пропозиції та/або подання яких вимагається тендерною документацією, розуміється у тому числі відсутність у складі тендерної пропозиції інформації та/або документів, подання яких передбачається тендерною документацією (крім випадків відсутності забезпечення тендерної пропозиції, якщо таке забезпечення вимагалося замовником, та/або інформації (та/або документів) про технічні та якісні характеристики предмета закупівлі, що пропонується учасником процедури в його тендерній пропозиції). Невідповідністю в інформації та/або документах, які надаються учасником процедури закупівлі на виконання вимог технічної специфікації до предмета закупівлі, вважаються помилки, виправлення яких не призводить до зміни предмета закупівлі, запропонованого учасником процедури закупівлі у складі його тендерної пропозиції, найменування товару, марки, моделі тощо.  Замовник не може розміщувати щодо одного й того ж учасника процедури закупівлі більш ніж один раз повідомлення з вимогою про усунення невідповідностей в інформації та/або документах, що подані учасником у тендерній пропозиції.  Учасник процедури закупівлі виправляє невідповідності в інформації та/або документах, що подані ним у своїй тендерній пропозиції, виявлені замовником після розкриття тендерних пропозицій, шляхом завантаження через електронну систему закупівель уточнених або нових документів в електронній системі закупівель, протягом 24 годин з моменту розміщення замовником в електронній системі закупівель повідомлення з вимогою про усунення таких невідповідностей.  Замовник розглядає подані тендерні пропозиції з урахуванням виправлення або невиправлення учасниками виявлених невідповідностей.  Інформація про відхилення тендерної пропозиції, у тому числі підстави такого відхилення (з посиланням на відповідні положення цих особливостей та умови тендерної документації, яким така тендерна пропозиція та/або учасник не відповідають, із зазначенням, у чому саме полягає така невідповідність), протягом одного дня з дати ухвалення рішення оприлюднюється в електронній системі закупівель та автоматично надсилається учаснику процедури закупівлі/переможцю процедури закупівлі, тендерна пропозиція якого відхилена, через електронну систему закупівель.  Усі документи (довідки, інформаційні довідки, листи тощо), які складаються безпосередньо Учасником та завантажуються в електронну систему закупівель, повинні бути складені на фірмовому бланку та містити номер та дату, посаду, прізвище, ініціали та власноручний підпис уповноваженої особи, а також відбитки печатки\* (у разі наявності).  \*Ця вимога не стосується Учасників, які здійснюють діяльність без печатки згідно з чинним законодавством.  Тендерна пропозиція подається в електронному вигляді через електронну систему закупівель шляхом заповнення електронних форм з окремими полями, де зазначається інформація про ціну, інформація від учасника процедури закупівлі про його відповідність кваліфікаційним критеріям, наявність/відсутність підстав, визначених пунктом 47 Особливостей і в цій тендерній документації, та шляхом завантаження необхідних документів, що вимагаються замовником у цій тендерній документації, а саме:  - інформації про необхідні технічні, якісні та кількісні характеристики предмета закупівлі;  - документів, що підтверджують повноваження відповідної особи або представника учасника процедури закупівлі щодо підпису документів тендерної пропозиції;  - інших документів, необхідність подання яких у складі тендерної пропозиції передбачена умовами цієї документації.  Учасник процедури закупівлі підтверджує відсутність підстав, зазначених в пункті 47 Особливостей (крім абзацу чотирнадцятого цього пункту), шляхом самостійного декларування відсутності таких підстав в електронній системі закупівель під час подання тендерної пропозиції.  Кожен учасник має право подати тільки одну пропозицію.  Всі визначені оголошенням про проведення відкритих торгів з особливостями документи пропозиції завантажуються в електронну систему закупівель у вигляді скан-копій придатних для машинозчитування (файли з розширенням «.pdf», «.jpeg», тощо), зміст та вигляд яких повинен відповідати оригіналам відповідних документів, згідно яких виготовляються такі скан-копії. Документи, що складаються учасником, повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства в частині дотримання письмової форми документу, складеного суб’єктом господарювання, в тому числі за власноручним підписом учасника/уповноваженої особи учасника. Вимога щодо засвідчення того чи іншого документу пропозиції власноручним підписом учасника/уповноваженої особи учасника не застосовується до документів (матеріалів та інформації), що подаються у складі пропозиції, якщо такі документи (матеріали та інформація) надані учасником у формі електронного документа через електронну систему закупівель із накладанням кваліфікованого електронного підпису на кожен з таких документів (матеріал чи інформацію) та на пропозицію в цілому.  Під час використання електронної системи закупівель з метою подання тендерних пропозицій та їх оцінки документи, які вимагаються замовником у Тендерній документації, та дані створюються та подаються з урахуванням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги» та Постанови КМУ від 03.03.2020 року №193 «Про реалізацію експериментального проекту щодо забезпечення можливості використання удосконалених електронних підписів і печаток, які базуються на кваліфікованих сертифікатах відкритих ключів». Під час подання тендерних пропозицій та створенні даних, особа, яка має повноваження щодо підпису документів тендерної пропозиції, повинна пройти електронну ідентифікацію в електронній системі закупівель за допомогою кваліфікованого електронного підпису (надалі – КЕП): після внесення інформації в електронні поля на неї накладається КЕП службової (посадової) особи учасника процедури закупівлі, яку уповноважено учасником представляти його інтереси під час проведення процедури закупівлі, фізичної особи, яка є учасником.  Створити та підписати електронний документ за допомогою КЕП можна за допомогою загальнодоступних програмних комплексів, наприклад: <https://czo.gov.ua/verify>.  У разі якщо тендерна пропозиція подається об'єднанням учасників, до неї обов'язково включається документ про створення такого об'єднання.  Документи, що не передбачені законодавством для учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, не подаються ними у складі тендерної пропозиції. Відсутність документів, що не передбачені законодавством для учасників - юридичних, фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, у складі тендерної пропозиції, не може бути підставою для її відхилення замовником.  Замовник відміняє відкриті торги у разі:  1) відсутності подальшої потреби в закупівлі товарів, робіт чи послуг;  2) неможливості усунення порушень, що виникли через виявлені порушення вимог законодавства у сфері публічних закупівель, з описом таких порушень;  3) скорочення обсягу видатків на здійснення закупівлі товарів, робіт чи послуг;  4) коли здійснення закупівлі стало неможливим внаслідок дії обставин непереборної сили.  У разі відміни відкритих торгів замовник протягом одного робочого дня з дати прийняття відповідного рішення зазначає в електронній системі закупівель підстави прийняття такого рішення.  Відкриті торги автоматично відміняються електронною системою закупівель у разі:  1) відхилення всіх тендерних пропозицій (у тому числі, якщо була подана одна тендерна пропозиція, яка відхилена замовником) згідно з цими особливостями;  2) неподання жодної тендерної пропозиції для участі у відкритих торгах у строк, установлений замовником згідно з цими особливостями.  Електронною системою закупівель автоматично протягом одного робочого дня з дати настання підстав для відміни відкритих торгів, визначених цим пунктом, оприлюднюється інформація про відміну відкритих торгів.  Відкриті торги можуть бути відмінені частково (за лотом).  Інформація про відміну відкритих торгів автоматично надсилається всім учасникам процедури закупівлі електронною системою закупівель в день її оприлюднення.  З метою забезпечення права на оскарження рішень замовника договір про закупівлю не може бути укладено раніше ніж через п’ять днів з дати оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю.  Замовник укладає договір про закупівлю з учасником, який визнаний переможцем процедури закупівлі, протягом строку дії його пропозиції, не пізніше ніж через 15 днів з дати прийняття рішення про намір укласти договір про закупівлю відповідно до вимог тендерної документації та тендерної пропозиції переможця процедури закупівлі. У випадку обґрунтованої необхідності строк для укладення договору може бути продовжений до 60 днів. У разі подання скарги до органу оскарження після оприлюднення в електронній системі закупівель повідомлення про намір укласти договір про закупівлю перебіг строку для укладення договору про закупівлю зупиняється. |

**Уповноважена особа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ДОДАТОК 1**

**до документації**

**ФОРМА «ПРОПОЗИЦІЯ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Відомості про учасника відкритих торгів з особливостями** | |
| Повне найменування учасника |  |
| Керівництво (ПІБ, посада, контактні телефони) |  |
| Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ (за наявності) |  |
| Місцезнаходження |  |
| Банківські реквізити |  |
| Особа відповідальна здійснювати зв'язок з замовником (ПІБ, посада, контактні телефони) |  |
| Факс (за наявності) |  |
| Електронна адреса (за наявності) |  |

Ми, (**назва учасника**), надаємо свою пропозицію щодо участі у спрощеній закупівлі на **Послуги Кол-центру**

Ознайомившись з оголошенням та технічними вимогами до предмету закупівлі, ми маємо можливість та погоджуємося виконати вимоги замовника та договору за наступними цінами (з урахуванням витрат на транспортування, поставку, усіх податків, зборів та платежів):

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Найменування | Країна виробник | Од. вим. | К-ть | Ціна з ПДВ (грн.) | Сума з ПДВ (грн.) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Всього, грн. з ПДВ | | | | |  |

***Примітки:***

*\* Ціна та сума мають бути зазначені у гривнях та після коми повинно бути не більше двох знаків.*

*\*\* Для платників ПДВ*

Якщо ми будемо визнані переможцем відкритих торгів з особливостями, ми беремо на себе зобов’язання підписати договір із замовником не пізніше ніж через 15 днів з дня прийняття рішення про намір укласти договір про закупівлю відповідно до вимог оголошення (в тому числі проєкту договору) та нашої пропозиції.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Керівник підприємства – учасника спрощеної закупівлі або інша уповноважена посадова особа | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(підпис) МП (за наявності)* | *(ініціали та прізвище)* |

***Примітки:*** *Форма оформлюється учасником на фірмовому бланку*

**ДОДАТОК 2**

**до документації**

**ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ**

**до предмету закупівлі**

**Послуги кол центру**

* Забезпечення надання послуг з 01.03.2024 року;
* Надання послуг колцентру у відповідності до вимог постанови НКРЕ КП № 373 від 12.06.2018 р., а також №2323 від 02.12.20 р.;
* Наявність спеціалізованого інформаційно-технічного комплексу (програмного забезпечення, IP АТС) з правом доопрацювання (інтелектуальні права)
* Забезпечення безперебійного функціонування наявного багатоканального номеру телефону; ;
* Наявність обладнання, яке має бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо);
* Наявність функції утримання у черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами;
* Автоматичне визначення номера телефону;
* Наявність голосового меню самообслуговування (IVR), яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи;
* Прийом звернень та скарг Абонентів в автоматичному режимі;
* Функції аудіозапису розмов та збереження їх протягом двух років;
* Автоматизований розподіл звернень/доручень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів Замовника;
* Ведення електронної бази даних звернень Абонентів за допомогою засобів телекомунікації із зазначенням даних, та збереження її не менше ніж три роки;
* Забезпечення безвідмовної інтеграції ПТК з інформаційно-аналітичними системами підприємства та зовнішніми ресурсами, а саме:
* Біллінговою системою для щодобової актуалізації особових рахунків споживачів, адресного реєстру, обсягів споживання попередніх періодів
* Системою електронного документообігу для забезпечення можливості оператору надати необхідну інформацію споживачу про письмове звернення споживача;
* Особистим кабінетом:
* для відображення актуальної інформації про нарахування, сплату та обсяги споживання та стан розрахунків споживача;
* Для подачі онлайн звернень споживачем та інформування споживача про стан вирішення звернення;
* Для інформування споживачів, щодо змін в тарифах, акціях тощо.
* Динамічне управління чергами;
* Оперативна модифікація IVR (зміна послідовності, запис аудіо файлів та додавання до IVR) за вимогою замовника не пізніше ніж 4 години від моменту звернення;

**ДОДАТОК №3**

**до оголошення**

**Договір**

**про надання послуг №** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**м. \_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ року**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (надалі – Виконавець),** в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»** **(надалі – Замовник),** в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі Статуту, з другої сторони,

надалі разом – "Сторони", а кожна окремо – "Сторона", уклали цей договір про надання послуг (надалі – "Договір") про наступне:

1. **ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ**
   1. Абонент – фізична або юридична особа, яка є споживачем продукції Замовника і скористалась Послугою звернення до Замовника за допомогою засобів телекомунікації.
   2. Голосове меню самообслуговування – система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться Абонентом на клавіатурі телефону.
   3. Засоби телекомунікації – фіксований телефонний зв'язок, мобільний зв'язок, засоби мережі Інтернет.
   4. Кол-центр – система надання інформаційних послуг Абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів Замовника).
   5. Послуга – обробка вхідних звернень Абонентів в інтересах Замовника з наданням необхідної інформації за звітний період (звітним періодом у цьому Договорі вважається календарний квартал року).
2. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

2.1. Виконавець за замовленням і дорученням Замовника, використовуючи власне обладнання та програмне забезпечення, впродовж дії даного Договору надає останньому Послуги, які споживаються у процесі здійснення та забезпечення господарської діяльності Замовника, а Замовник зобов’язується оплатити Виконавцеві зазначені Послуги на умовах, передбачених даним Договором.

2.2. Виконавець гарантує розширення переліку Послуг, що відповідатиме поточним вимогам бізнес-процесів Замовника та законодавства України які будуть надаватися Замовнику на підставі окремої додаткової угоди укладеної Сторонами відповідно до умов цього Договору.

2.3. Виконавець надає Замовнику інформацію про надані Послуги за звітний період, виконані у формі і згідно з вимогами, зазначеними у Додатку 1.1 та Додатку 2 до даного Договору, які є його невід’ємною частиною.

1. **ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**
   1. Виконавець надає послуги згідно з умовами цього Договору відповідно до мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами та порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, що затвердженні постановою НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018, з змінами, внесеними згідно із постановою НКРЕКП № 2323 від 02.12.2020, та рекомендацій Замовника щодо змісту та якості надання Послуг.
   2. Виконавець забезпечує виконання організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центру, а саме:
      1. Наявність єдиного багатоканального номера телефону для стаціонарних і мобільних телефонів.
      2. Наявність обладнання, яке має бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо).
      3. Наявність функції утримання у черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами.
      4. Автоматичне визначення номера телефону.
      5. Наявність голосового меню самообслуговування, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи.
      6. Прийом звернень та скарг Абонентів в автоматичному режимі.
      7. Функції аудіозапису розмов та збереження їх протягом двох років.
      8. Перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів Замовника.
      9. Ведення електронної бази даних звернень Абонентів за допомогою засобів телекомунікації із зазначенням даних відповідно до Додатку 1 цього Договору, який є його невід’ємною частиною, та збереження її не менше ніж три роки.
   3. У разі звернення Абонента з питань розподілу електричної енергії оператор кол-центру надає контактні дані відповідного оператора системи розподілу.
   4. Замовник забезпечує:
      1. Доступ операторів кол-центру до інформації щодо розрахунків Абонентів за використану електричну енергію.
      2. Розміщення на платіжних документах реквізитів кол-центру (номери телефонів, адреси веб-сайту та адреси електронної поштової скриньки).
   5. При наданні Послуг Виконавець зобов’язується дотримуватись наступних правил (надалі – Правила):
      1. Ведення бесіди в умовах максимальної доброзичливості та комфортної атмосфери для Абонента.
      2. Забезпечення Абоненту можливості висловитися.
      3. Надання своєчасної, компетентної та доречної відповіді щодо предмету звернення Абонента.
      4. Формування у Абонента позитивного іміджу Замовника.
   6. Замовник має право змінювати та доповнювати Правила, заздалегідь попередивши Виконавця. Відповідні зміни Правил оформлюються Сторонами шляхом укладення додаткової угоди до цього Договору.

**4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Вартість Послуг за один розрахунковий період (під розрахунковим періодом у цьому Договорі розуміється 1 (один) календарний місяць, який розпочинається з першого календарного дня і закінчується останнім календарним днем календарного місяця), що включає у себе витрати Виконавця на організацію надання Послуг у кожному розрахунковому періоді та складає \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ гривень \_\_\_ копійок), у т.ч. ПДВ 20% - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ гривень \_\_\_ копійок).

4.2. Загальна сума цього Договору (ціна Договору) становить \_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ гривень \_\_\_ копійок), у тому числі ПДВ 20% у розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ гривень \_\_\_ копійок).

4.3. Зазначена у п. 4.1 цього Договору вартість Послуг може бути змінена за згодою Сторін, про що Сторони підписують відповідну додаткову угоду відповідно до чинного законодавства.

4.4. Оплата Послуг здійснюється Замовником у безготівковій формі шляхом перерахування грошових коштів у національній валюті України на поточний банківський рахунок Виконавця, зазначений у розділі 9 цього Договору. Замовник має право здійснювати авансову оплату Послуг за Договором.

4.5. Факт надання Послуг та їх обсяг за цим Договором підтверджується Актом приймання-передачі наданих послуг, який підписується Сторонами не пізніше 5 (п’яти) календарних днів після закінчення розрахункового періоду, в якому були надані Послуги. У разі не підписання Замовником відповідного Акту приймання-передачі наданих послуг без направлення Виконавцю Замовником обґрунтованих письмових заперечень у строк, зазначений у цьому пункті, Послуги за цим Договором вважаються наданими і прийнятими Замовником без заперечень та підлягають оплаті у строк, визначений у п. 4.6 цього Договору.

4.6. Замовник зобов’язаний протягом 90 (дев’яносто) банківських днів з дати підписання відповідного Акту про надання послуг, зазначеної у п. 4.5 цього Договору, або з дати настання строку для підписання Акту про надання послуг відповідно до п. 4.5 цього Договору, здійснювати оплату Послуг у розмірі, що визначений з урахуванням вимог п. 4.1 Договору.

4.7. Датою повного виконання Замовником зобов’язань з оплати вартості Послуг за цим Договором є дата зарахування 100% суми грошових коштів, розрахованої відповідно до п. 4.1 цього Договору, на поточний рахунок Виконавця.

* 1. 4.8. Виконавець зобов’язується надати Замовнику податкові накладні, складені в електронній формі з дотриманням умови щодо реєстрації у порядку, визначеному законодавством, з електронним підписом уповноваженої особи, та зареєстровані в Єдиному реєстрі податкових накладних в строк не пізніше визначеного Податковим кодексом України. Замовник для реєстрації та обміну податковими накладними використовує програмний комплекс "M.E.Doc IS".

**5. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

5.1Виконавець забезпечує захист інформації та персональних даних Абонентів відповідно до вимог законодавства України, у тому числі інформації, розкриття якої може створити чи надати неправомірні конкурентні переваги іншому електропостачальнику.

5.2. Виконавець зобов’язаний утримуватися від розголошення комерційної інформації Замовника, змісту даного Договору протягом терміну дії даного Договору.

**6. ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

6.1. *Обов’язки Виконавця*:

6.1.1. Своєчасно та якісно надавати Послуги, зазначені у розділі 2 цього Договору.

6.1.2. Послуги передбачені у розділі 2 цього Договору надаються виключно штатними працівниками Виконавця без залучення будь-яких третіх осіб.

6.1.3. При виникненні обставин, що перешкоджають належному виконанню своїх зобов’язань згідно з цим Договором, терміново у будь-який прийнятний для Виконавця спосіб повідомити про це Замовника.

6.1.4. Складати та передавати Замовнику Акти приймання-передачі наданих послуг.

6.2. *Обов’язки Замовника*:

6.2.1. Приймати від Виконавця Послуги, що надаються згідно з цим Договором.

6.2.2. Після контролю за достовірністю Актів приймання-передачі наданих послуг Виконавцем, підписувати ці Акти в п’ятиденний строк з моменту їх одержання, для чого не чинити будь-яких дій щодо відмови в одержані таких Актів.

6.2.3. Оплачувати Послуги на умовах та у порядку, зазначеному у розділі 4 цього Договору.

**7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. У випадку порушення своїх зобов’язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність, визначену цим Договором та чинним законодавством. Порушенням зобов’язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов’язання.

7.2. Сторони не несуть відповідальність за порушення своїх зобов’язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини. Сторона вважається невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання зобов’язання.

7.3. Жодна із Сторін не несе відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов’язань по цьому Договору, якщо це невиконання чи неналежне виконання зумовлені дією обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин). Сторона, для якої склались форс-мажорні обставини, зобов’язана не пізніше 10 календарних днів з дати настання таких обставин повідомити у письмовій формі іншу Сторону.

7.4. За одноразову необґрунтовану відмову від виконання своїх зобов’язань винна Сторона на вимогу іншої Сторони сплачує на користь такої Сторони штраф у розмірі 0,1% від вартості Послуг за відповідний розрахунковий період.

7.5. За недотримання строків оплати наданих Послуг, зазначених у п. 4.6 цього Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню у розмірі 1 % від суми прострочення (але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на момент прострочення) за кожний день прострочення.

* 1. 7.6. У випадку порушення Виконавцем граничного терміну реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних, який дозволяє включення до податкового кредиту Замовника суми ПДВ, Замовник має право нарахувати Виконавцю штраф у розмірі суми ПДВ за відповідною податковою накладною, а Виконавець зобов’язується на вимогу Замовника сплатити зазначений штраф протягом 5 (п’яти) календарних днів з дня направлення Виконавцю відповідної вимоги Замовника.

**8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

8.1. Цей Договір набуває чинності з 01 березня 2024 року і діє до 31 грудня 2024 року, але у будь-якому випадку до моменту повного виконання Сторонами своїх зобов’язань за цим Договором.

8.2. Умови цього Договору можуть бути змінені за взаємною згодою Сторін з обов’язковим складанням письмового документу.

8.3. Цей Договір може бути розірваний за взаємною згодою Сторін. Одностороннє розірвання цього Договору можливе лише у випадках, передбачених цим Договором та законодавством України.

8.4. Кожна із Сторін має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо письмово повідомити про це другу Сторону за 30 днів.

8.5. Усі спори, що пов’язані з цим Договором вирішуються шляхом переговорів між Сторонами. Якщо спір не може бути вирішений шляхом переговорів, він вирішується у судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору, визначеному відповідним чинним законодавством України.

8.6. Цей Договір укладено у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної із Сторін.

8.7. У випадках, не передбачених цим Договором, Сторони керуються нормами чинного законодавства.

8.8. Після підписання цього Договору усі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

8.9. Додатками до цього Договору та його невід’ємною частиною є:

8.9.1. Додаток № 1 "Параметри ведення електронної бази даних звернень Абонентів".

8.9.2. Додаток № 1.1 "Інформація щодо кількості прийнятих звернень кол-центром за тематикою".

8.9.3. Додаток № 2 "Інформація щодо показників якості надання послуг кол-центром".

**9. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Замовник:** | **Виконавець:** |
| **ТОВ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**  Адреса: | **ТОВ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**  Адреса: |
| **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** | **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

Додаток № 1

до Договору про надання послуг

№ \_\_\_\_\_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р

**Параметри ведення електронної бази даних звернень Абонентів**

1. За всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:

* індивідуальний номер звернення;
* ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення;
* дата та час з’єднання Абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-ММ-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);
* дата та час початку розмови по телефону у форматі YYYY-ММ-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-ММ-DDThh:mm;
* дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-ММ-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-ММ-DDThh:mm;
* телефонний номер, визначений автоматичним визначником номера;
* тема звернення (Додаток 1.1 до цього Договору). Для одного звернення може бути зареєстровано декілька тем.

1. За всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр за темами Т1 – Т9 (Додаток 1.1 до цього Договору), визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень додатково зазначаються:

* прізвище, ім’я, по батькові або назва Абонента;
* адреса Абонента;
* короткий зміст звернення;
* результат розгляду звернення;
* телефонні номери Абонента, якщо відомі.

**Замовник: Виконавець:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** | **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

Додаток № 1.1

до Договору про надання послуг

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р

**Інформація**

**щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою**

**за \_\_\_\_ квартал 20\_\_ р.**

**згідно договору про надання послуг №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ р**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код теми | Тема | Підтема | Код підтеми | Кількість дзвінків | Кількість електронних повідомлень |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Т1 | Облік | | |  |  |
| Т2 | Договір про постачання електричної енергії | Укладення договору | Т2.1 |  |  |
| Зміна договору | Т2.2 |  |  |
| Неповна інформація у договорі | Т2.3 |  |  |
| Розірвання договору | Т2.4 |  |  |
| Комерційні умови оплати | Т2.5 |  |  |
| Строки підписання договору після подання заяви | Т2.6 |  |  |
| Інше | Т2.7 |  |  |
| Т3 | Відключення за несплату рахунків | | |  |  |
| Т4 | Виставлення рахунків | Неправильно виставлений рахунок | Т4.1 |  |  |
| Незрозумілий рахунок | Т4.2 |  |  |
| Заборгованість за рахунком | Т4.3 |  |  |
| Інше | Т4.4 |  |  |
| Т5 | Ціна | Зміни ціни | Т5.1 |  |  |
| Неправильна ціна | Т5.2 |  |  |
| Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни) | Т5.3 |  |  |
| Інше | Т5.4 |  |  |
| Т6 | Зміна електропостачальника | | |  |  |
| Т7 | Відшкодування/ компенсація | Відшкодування завданих збитків | Т7.1 |  |  |
| Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | Т7.2 |  |  |
| Т8 | Неконкурентна поведінка | | |  |  |
| Т9 | Пільги, субсидії | | |  |  |
| Т10 | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії | | |  |  |
| Т11 | Скарги на працівників компанії | | |  |  |
| Т12 | Додаткові послуги споживачеві | | |  |  |
| Т13 | Надання іншої довідкової інформації | | |  |  |
| Т14 | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника | | |  |  |
| Т15 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання | | |  |  |
| Т16 | Перервані дзвінки з технічних проблем | | |  |  |
| **Всього:** | | | |  |  |

**Замовник: Виконавець:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** | **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |

Додаток № 2

до Договору про надання послуг

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р

**Інформація**

**щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром**

**за \_\_\_\_ квартал 20\_\_\_ р.**

**згідно договору про надання послуг №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Показник | Одиниця виміру | Значення показника |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| І. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру | | | |
| 1 | Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів) | одиниць |  |
| 2 | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів  оператор | одиниць |  |
| 3 | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС | одиниць |  |
| 4 | Рівень сервісу протягом 30 секунд | % |  |
| 5 | Рівень сервісу протягом 60 секунд | % |  |
| 6 | Відсоток втрачених у черзі дзвінків | % |  |
| 7 | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора | секунда |  |
| 8 | Середній час у черзі дзвінків | секунда |  |
| 9 | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда |  |
| 10 | Середній час обробки дзвінка оператором | секунда |  |
| 11 | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором | одиниць |  |
| ІІ. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації | | | |
| 12 | Кількість електронних повідомлень | одиниць |  |
| 13 | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць |  |
| 14 | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення | днів |  |

**Замовник: Виконавець:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** | **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **м.п.** |