**Додаток 4**

**до тендерної документації**

***Відповідно до ч. 3 ст. 22 Закону України «Про публічні закупівлі» тендерна документація може містити іншу інформацію, вимоги щодо наявності якої передбачені законодавством та яку замовник вважає за необхідне включити до тендерної документації.***

**ПОРЯДОК ПОСТАЧАННЯ ТОВАРУ (електричної енергії)**

Постачання електричної енергії повинно здійснюватися у відповідності до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ). 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. ПРРЕЕ.

1. 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:
   1. 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., за формою:

|  |
| --- |
| **ДОВІДКА**  **про наявність кол-центру**  Цією довідкою \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (найменування Учасника), підтверджує, що для забезпечення комунікації із споживачами нашим підприємством створено кол-центр, який повністю відповідає «Мінімальним вимогам до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», затвердженим постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 року (із змінами) (далі – Постанова).  У кол-центрі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (найменування Учасника) забезпечена наявність:   * функцій утримання в черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами; * автоматичного визначника номера телефону; * функцій аудіозапису розмов та збереження їх протягом двох років.   У кол-центрі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(найменування Учасника) забезпечено ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації із зазначенням таких даних:  за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:  індивідуальний номер звернення (для звернень, які потребують подальшої реакції компанії);  ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення/надав відповідь на електронний лист;  дата та час з'єднання абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);  дата та час з'єднання з оператором у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;  дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;  телефонний номер, визначений автоматичним визначником номера;  тема звернення.  Бази даних звернень нашого кол-центру зберігаються протягом трьох років.  Гарантуємо, що технічне обладнання нашого кол-центру реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо).  Вхідні дзвінки, що з’єднані з оператором кол-центру, обробляються шляхом:  надання роз’яснень, прийому повідомлень від абонента;  реєстрації звернення/скарги/претензії споживача для її розгляду відповідними структурними підрозділами електропостачальника згідно з [главою 8.3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n940) розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі - ПРРЕЕ);  формування та обробки заявок.    Крім того наш кол –центр надає інформаційні послуги абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів.  Підтверджуємо, що інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою за формою згідно з Додатком 1 до «Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії», затвердженим постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 року (із змінами), наше підприємство надає до НКРЕКП щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу, поштою на паперових носіях та в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.    Графік роботи кол-центру : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(зазначається Учасником)    Інформація про засоби зв‘язку:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (зазначається Учасником)  Уповноважена особа (або керівник) Учасника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали) |

Для підтвердження інформації, вказаній у Довідці, визначеній у п. 1, учасник в складі тендерної пропозиції надає:

* + 1. Положення про кол-центр/контакт-центр Учасника, затверджене у встановленому законодавством порядку;
    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 квартал 2023 року., що передує даті оголошення процедури відкритих торгів.

У разі якщо на момент подання пропозиції кінцевий термін для подання звіту за останній звітній квартал не настав, учасники можуть подати у складі тендерної пропозиції звіт за квартал 2023 року, що передує звітному.

1.1.3. 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).

2. 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:

2.1. «ІНФОРМАЦІЮ щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг», за підсумками 2022 року, згідно Додатку 8 до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) зі змінами, яка була подана до НКРЕКП з дотриманням встановлених термінів та оприлюднена на сайті Учасника на виконання вказаної постанови НКРЕКП.

Ті учасники, що працюють менше одного року, дотримання виконання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг підтверджують довідкою, що надається Учасником у складі пропозиції.

2.2. 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 звітний квартал 2023 року, що передує даті оголошення процедури відкритих торгів (у випадку наявності у звіті конфіденційної інформації вона можу бути прихована).

У разі якщо на момент подання пропозиції кінцевий термін для подання звіту за останній звітній квартал не настав, учасники можуть подати у складі тендерної пропозиції звіт за квартал 2023 року, що передує звітному.

Ті учасники, що працюють менше одного року, надають документи щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії за останній звітний період.

Виконання Учасником цього обов’язку повинно бути підтверджено довідкою, що надається Учасником у складі пропозиції.

3. Для забезпечення стабільного, безперебійного постачання електричної енергії замовнику, учасник повинен добросовісно виконувати свої зобов’язання, в тому числі фінансовими, перед іншими учасниками ринку електричної енергії, зокрема передбачені Правилами ринку, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307 (у редакції постанови НКРЕКП від 24.06.2019 № 1168).

4. 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», 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.

5. Учасники повинні надати документальне підтвердження стосовно сертифікації уповноваженою організацією відповідності системи управління (менеджменту) охороною здоров’я та безпекою праці (ISO 45001:2018) або аналогічних систем чи більш нових версій стандартів виданого на ім’я учасника закупівлі, що є дійсним на момент його подання до участі у закупівлі з метою безпечності надання послуг із обслуговування клієнтів-споживачів у точках контакту/сервісу з наданням у складі пропозиції відповідного дійсного сертифікату, виданого на ім’я учасника закупівлі.

6. Учасники повинні підтвердити відповідність своєї участі у тендері вимогам щодо етичної поведінки під час здійснення публічних закупівель згідно листа Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України № 3301-04/47784-06 від 15.11.2019. З огляду на це учасники подають у складі тендерної пропозиції документи, що підтверджують запровадження на підприємстві учасника політики щодо етичної поведінки під час здійснення публічних закупівель, добросовісної конкуренції. Серед таких документів повинен знаходитись наказ підприємства-учасника щодо призначення уповноваженого працівника за контроль та дотримання заходів і політики етичної поведінки при участі у процедурах публічних закупівель, а також настанови (інструкція або програма) підприємства щодо виконання вказаної політики.

7. Учасник торгів погоджується, що в разі, якщо ним була надана недостовірна інформація, щодо відповідності запропонованого ним товару технічним вимогам Замовника, його тендерна пропозиція буде відхилена.

8. Учасник погоджується, що в разі, якщо товар, який представляється на цю закупівлю, не відповідає технічним вимогам Замовника, Тендерна пропозиція такого Учасника буде відхилена, про що надається ним лист-згода.

9. Достовірна інформація у вигляді довідки довільної форми, в якій зазначити дані про наявність чинної ліцензії або документа дозвільного характеру на провадження виду господарської діяльності, якщо отримання дозволу або ліцензії на провадження такого виду діяльності передбачено законом. Замість довідки довільної форми учасник може надати чинну ліцензію або документ дозвільного характеру або відповідну Постанову НКРЕКП.

10. Довідка в довільній формі, в якій зазначити інформацію про те, чи є обов’язковим для учасника створення Центру обслуговування споживачів (клієнтів) відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від14.03.2018 № 312, та кол-центру, який відповідає вимогам, встановленими Постановою НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р (зі змінами).

11. Учасник, у якого не створено Центр обслуговування споживачів (клієнтів) відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від14.03.2018 № 312, в зв’язку з тим, що ним обслуговується менше 50 000 споживачів, 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 не пізніше 20 календарних днів відносно кінцевої дати подання тендерних пропозицій.

Отримання та надання у складі пропозиції довідок необхідно для документального підтвердження відсутності обов’язку створення Центру обслуговування споживачів (клієнтів), який відповідає вимогам «Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від14.03.2018 № 312, в зв’язку з тим, що учасником обслуговується менше 50 000 споживачів.

12. Учасник, у якого не створено кол-центр, який відповідає вимогам Постанови НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р., в зв’язку з тим, що ним обслуговується менше 100 000 споживачів, 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 не пізніше 20 календарних днів відносно дати розкриття тендерних пропозицій.

Отримання та надання у складі пропозиції довідок необхідно для документального підтвердження відсутності обов’язку створення кол-центру, який відповідає вимогам Постанови НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» № 373 від 12.06.2018 р., в зв’язку з тим, що учасником обслуговується менше 100 000 споживачів.

13. Інформація про підтвердження повноважень щодо підпису документів тендерної пропозиції уповноваженої особи учасника процедури закупівлі:

13.1 Якщо учасник юридична особа, він подає установчі документи:

- копія актуальної на дату подання редакції Статуту або Положення або інших установчих документів.

13.2 У разі підписання пропозиції посадовою (службовою) особою учасника, яка уповноважена підписувати документи пропозиції та вчиняти інші юридично значущі дії від імені учасника на підставі положень установчих документів – розпорядчий документ про призначення (обрання) на посаду відповідної особи (наказ про призначення та/або протокол зборів засновників, тощо);

* У разі підписання документів пропозиції та\або подання тендерної пропозиції іншою особою - копія довіреності чи доручення, виданої керівником Учасника, що має містити повноваження службової (посадової) особи учасника на підписання та завірення документів, що входять до складу тендерної пропозиції та\або подання тендерної пропозиції;

**та**

- копії документів, які підтверджують статус та повноваження особи, яка видала доручення (довіреність).

13.3. За наявності в установчих документах Учасника певних обмежень щодо підпису тендерної пропозиції та\або укладення договору та\або наявність обмежень відповідно до вимог ст. 44 Закону України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю», такий Учасник додатково у складі свої пропозиції надає відповідні документи, які підтверджують право особи підписувати тендерну пропозицію та документи, що входять до її складу, зокрема:

- копію рішення загальних зборів учасників товариства або рішення власника про дозвіл на участь у закупівлі та/або укладання Договору за результатами закупівлі;

- копії документів бухгалтерської звітності, які визначають вартість чистих активів учасника станом на 2022 рік (Баланс, звіт про фінансові результати тощо).

У разі відсутності таких обмежень, учасник надає довідку у довільній формі про те, що підстави для отримання згоди від загальних зборів учасників на участь у закупівлі та/або укладання Договору за результатами закупівлі відсутні та копії документів бухгалтерської звітності, які визначають вартість чистих активів учасника (Баланс, звіт про фінансові результати тощо).

13.4. Фізична особа чи фізична особа-підприємець у складі тендерної пропозиції подає інформацію в довільній формі про реєстраційний номер облікової картки платника податків та/або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної фіскальної служби (державної податкової служби) і мають відмітку у паспорті).

13.5. Якщо тендерну пропозицію подає об’єднання учасників, до неї воно обов’язково має включити документ(-ти) про створення такого об’єднання:

рішення про утворення об’єднання, статут та\або установчий договір та або засновницький договір,

копію рішення АМКУ про погодження установчих документів та статуту об’єднання учасників.

Якщо тендерну пропозицію подає об’єднання учасників-нерезидентів зі створенням або без створення окремої юридичної особи, до неї воно обов’язково має включити документ(-ти) про створення такого об’єднання:

* договір про спільну діяльність;
* рішення засновників об’єднання, оформлене відповідно до законодавства іноземної держави;
* виписка з торговельного (банківського) реєстру країни, де іноземний суб’єкт господарської діяльності має офіційно зареєстровану контору;
* довідка від банківської установи, в якій офіційно відкрито рахунок подавця.

Відокремлений підрозділ іноземної компанії, організації (представництва)подає документ про акредитацію (реєстрацію, легалізацію) такого підрозділу на території України, а саме:

* свідоцтво про реєстрацію представництва, видане центральним органом виконавчої влади з питань економічної політики, — для представництв іноземних суб’єктів господарської діяльності на території України, на яких поширюється дія Закону України [«Про зовнішньоекономічну діяльність»](https://edz.mcfr.ua/npd-doc?npmid=94&npid=54395) від 16.04.1991 № 959-XII;
* документ, виданий уповноваженим органом державної влади України, що засвідчує реєстрацію, акредитацію, створення, отримання згоди, дозволу тощо на функціонування відокремленого підрозділу нерезидента на території України, — для інших відокремлених підрозділів нерезидентів.

Якщо тендерну пропозицію подало об’єднання учасників, що не являються юридичною особою, до неї воно обов’язково надає витяг/наказ або інший правовстановлюючий документ, на особу про право підпису тендерної пропозиції та договору.

14. Інформаційна довідка про учасника процедури закупівлі із зазначенням наступної інформації:

1. Повна назва учасника;

2. Код ЄДРПОУ;

3. Юридична та поштова адреса;

4. Банківські реквізити обслуговуючого банку;

5. Статус платника податку та індивідуальний податковий номер;

6. Контактний номер телефону, Е-mail;

7. Відомості про керівника (посада, ПІБ, тел.);

8. Відомості про підписанта договору (посада, ПІБ, тел.);

9. Відомості про підписанта документів тендерної пропозиції (посада, ПІБ, тел.).

15. Учасник повинен підтвердити шляхом подання відповідного документа у довільній формі, що серед посадових осіб, засновників та/або кінцевих бенефіціарних власників учасника відсутні особи, щодо яких застосовуються обмежувальні заходи (санкції) відповідно до рішень РНБО чи інших уповноважених органів.

16. Довідка, складена в довільній формі, яка містить інформацію про засновників, учасників та кінцевих бенефіціарних власників Учасника. Зокрема: назва юридичної особи, що є засновником учасника, її місцезнаходження та країна реєстрації (якщо засновник юридична особа); прізвище, ім’я по-батькові засновника, учасника та кінцевого бенефіціарного власника, адреса місця проживання та громадянство, або

Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, з інформацією про кінцевого бенефіціарного власника та засновника (учасника), виданий після оголошення цієї закупівлі.

Зазначена довідка/витяг надається лише учасниками юридичними особами та лише в період, коли Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, не функціонує у відкритому доступі.

Інформація про кінцевого бенефіціарного власника зазначається в довідці лише для учасників – юридичних осіб, які повинні мати таку інформацію в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань у відповідності до пункту 9 частини 2 статті 9 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань».

Учасники- юридичні особи, які не повинні мати інформацію про кінцевого бенефіціарного власника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань у відповідності до пункту 9 частини 2 статті 9 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», надають про це довідку в довільній формі з зазначенням підстав.