**Перелік змін до тендерної документації**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Редакція до змін** | | **Нова редакція** |
| Розділ ІІ додатку 3 до тендерної документації | | |
| **Розділ ІІ.**  **Документи, які учасник повинен надати для підтвердження технічних та якісних характеристик предмета закупівлі при подачі тендерної пропозиції** (сканований в форматі PortableDocumentFormat)**:**   * 1. Постачальник обов’язково повинен надати гарантійний лист щодо дотримання технічних вимог предмету закупівлі з посиланням на ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загальної призначеності» та іншим вимогам, встановленим державними стандартами, технічними умовами, нормативно-технічними документами щодо його якості.   2. Довідку у довільній формі із зазначенням дати видачі ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, а також по посиланням на відповідне рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг про видачу ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу.   3. Довідку за формою наведеною у таблиці 1 та таблиці 2 до додатку 3 до тендерної документації   4. Довідка в довільній формі, про наявність у учасника кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП або, у разі, якщо створення кол-центру не є обов‘язковим для учасника - довідку з інформацією про засоби комунікації та 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).   5. Довідка (у довільній формі), що засвідчує можливість надання замовнику платіжних документів, а також надання замовником графіків споживання електричної енергії та величини потужностей (у разі, якщо вони змінюються більше ніж на 10%) та іншу інформацію передбачену договором постачання електричної енергії, швидко та безоплатно у центрі обслуговування клієнтів, представництві, офісі учасника тощо та через персональну сторінку споживача на веб-сайті електропостачальника у порядку, передбаченому договором про постачання електричної енергії споживачу.   Гарантійний лист в довільній формі про те, що учасником виконано вимоги «Правил роздрібного ринку електричної енергії» щодо особистого кабінету споживача, зокрема, що в особистому кабінеті споживача реалізована технічна можливість донесення до Споживача інформації про:  • діючі ціни (тарифи), за якими здійснюється розрахунок за електричну енергію;  • значення попередніх та поточних показів засобу вимірювання;  • обсяг електричної енергії у порядку надання електропостачальником споживачу даних щодо споживання ними електричної енергії;  • надлишок (переплату) оплаченої, але не спожитої електричної енергії або недоплату за спожиту, але не оплачену електричну енергію;  • телефони для подання претензій, скарг та надання повідомлень про загрозу для безпеки експлуатації електросистем;  • реквізити для оплати спожитої електричної енергії (розрахунковий рахунок електропостачальника, номер особового рахунка або номер договору споживача);  • період, за який проводиться розрахунок;  • суму до оплати та дату, до якої необхідно сплатити;  Наведена у гарантійному листі інформація повинна бути достовірною.   * 1. Довідка в довільній формі про наявність в учасника всіх необхідних для забезпечення безперебійного електропостачання об’єктів замовника договорів із іншими учасниками ринку електричної енергії, передбачених ст. 4 Закону України «Про ринок електричної енергії» №2019-VIII від 13.04.2017 року. Довідка має містити повний перелік договорів, що вимагаються чинним законодавством та укладені учасником договори для забезпечення можливості здійснення діяльності з постачання електричної енергії, в тому числі, безперебійного електропостачання до об‘єктів замовника із зазначенням предмету договору, номеру договору та дати його укладання.   2. Для підтвердження можливості забезпечення учасником реалізації прав, передбачених п.12 цього додатку, у складі пропозиції учасник повинен надати Довідку про створення Учасником на території Полтавської області 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 3 до ***Додатку 3).*** Для підтвердження наявності Центру обслуговування споживачів на території Полтавської області Учасник повинен надати довідку від НКРЕКП з підтвердженням даної інформації***).***   3. Учасники для яких створення центрів обслуговування споживачів не є обов’язковим, надають довідку про наявність власного окремого структурного підрозділу на території Полтавської області або посадової особи, з робочим місцем на території Полтавської області, 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 4 до ***Додатку 3)***   4. Для підтвердження можливості забезпечення учасником реалізації прав, передбачених п. 11 цього додатку , у складі пропозиції учасник повинен надати 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 5 до ***Додатку 3).***   5. 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). Для документального підтвердження того, що створення кол-центру не є обов’язковим для учасника, в зв’язку з тим, що ним обслуговується менше 100 000 споживачів, такий учасник повинен надати довідки від всіх операторів системи розподілу, з якими учасником укладено договори електропостачальника про надання послуг з розподілу електричної енергії, з інформацією про кількість споживачів, яких він обслуговує на території відповідного оператора системи розподілу. Довідки повинні бути видана в поточному році.   6. 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:  - 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 звітній період) та оприлюднена на сайті Учасника на виконання вказаної постанови НКРЕКП.  - 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.  1.12 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.  1.13. З метою доведення своєї надійності та спроможності Учасник у складі тендерної пропозиції повинен надати довідку/гарантійний лист у довільній формі про те, що Учасник у період з 2021 року по день подання пропозиції не набував статусу "переддефолтний" та "дефолтний" та відповідна інформація не була опублікована на сайті НЕК «Укренерго».  1.14. Учасник повинен надати гарантійний лист, підписаний уповноваженою особою, щодо гарантування виконання договірних зобов’язань з постачання електричної енергії, в разі перемоги на торгах. В тому числі, що у разі невиконання або неналежного виконання свого зобов’язання щодо забезпечення постачання електричної енергії, а саме: у разі непогодження оператором системи розподілу (обленерго) зміни постачальника, зважаючи на що замовник буде змушений укласти договір з постачальником «останньої надії» або у разі набуття постачальником статусу «дефолтного», в зв‘язку з чим постачання електричної енергії покупцю буде здійснюватися постачальником «останньої надії», постачальник зобов’язаний відшкодувати різницю між тарифом постачальника «останньої надії» та договірною ціною (тарифом) договору та повне відшкодування збитків завданих у зв’язку з неможливістю виконання постачальником своїх гарантійних зобов’язань.  1.15. Учасник повинен надати довідку у довільній формі, що Учасник забезпечив функціонування свого веб-сайту в мережі Інтернет, в якому, зокрема, вказав засоби комунікації (поштову адресу, номер телефону для звернення споживачів, адреси та телефони центрів обслуговування споживачів, електронну пошту для прийому електронних повідомлень від споживачів), розмістив нормативно-правові акти, що регулюють діяльність на ринку електричної енергії, згідно з якими електропостачальник здійснює ліцензовану діяльність, інформацію щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду, із посиланнями на сайт Учасника, на якому розміщені усі вищезазначені вимоги. У випадку відсутності та/або невідповідності поданої інформації з сайтом Учасника Замовник має право відхилити пропозицію Учасника. Додатково Учасник повинен надати документ, який підтверджує реєстрацію доменного імені.  1.16. Учасник повинен надати довідку довільної форми із зазначенням інформації, що постачальник є учасником РДН/ВДР, яка міститься на сайті Оператора ринку в розділі «Реєстр учасників РДН/ВДР» зі статусом «активний» (з відповідним посиланням на сайт).  1.17. Учасник повинен надати довідку довільної форми із зазначенням інформації, що учасник є у переліку постачальників електричної енергії з якими НЕК «УКРЕНЕРГО» укладено договори про надання послуг з передачі електричної енергії, розміщений на сайті ДП «НЕК «Укренерго» (з відповідним посиланням на сайт).  1.18. Учасник повинен надати довідку довільної форми із посиланням на інтернет сторінку оператора системи розподілу (далі - ОСР), де Учасник повинен бути вказаний у Переліку електропостачальників, що уклали Договір про розподіл електричної енергії із ОСР, на території якого буде проводитися постачання електричної енергії Замовнику.  1.19. Учасник повинен надати довідку довільної форми про те, що на дату подання пропозиції він не надсилав повідомлення про припинення участі на ринку електричної енергії відповідно до п. 1.6 Правил ринку, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №307, та не має намір припинити участь на ринку електричної енергії.  *\*До усіх зазначених матеріалів (товарів), що містять посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб’єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва, застосовується вираз «або еквівалент» - відповідно до ст. 23 Закону. Усі показники та функціональні можливості еквіваленту мають бути не гіршими, ніж у зазначеного матеріалу (товару).*  *Усі зазначені матеріали (товари), розраховувалиь відповідно до до чинних Державних будівельних норм та ресурсних елементних кошторисних норм на ремонтно-будівельні роботи.*  *У разі здійснення закупівлі твердого палива, бензину, дизельного пального, природного газу, газу скрапленого для автомобільного транспорту, газу скрапленого для комунально-побутового споживання та промислових цілей, електричної енергії, які визначені абзацом першим пункту 29 Особливостей, замовники не можуть установлювати вимоги до предмета закупівлі, що не передбачені відповідним національним стандартом (за наявності національного стандарту для відповідного предмета закупівлі).*  *У разі неможливості надання/ненадання учасником будь-якого документа у складі пропозиції - учасник повинен надати замість нього лист пояснення з зазначенням підстави не надання документа з посиланням на законодавчі акти.*  *Нерезиденти для виконання вимог щодо подання документів, передбачених тендерною документацією та додатками до тендерної документації подають у складі своєї пропозиції документи, передбачені законодавством країн, де вони зареєстровані з перекладом на українську мову, завіреним нотаріально та легалізовані згідно з чинним законодавством України.*  **Форма 1 до додатку 3**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№**  **найменування** | **Найменування товару (послуги / роботи)** | **Країна походження товару** | **одиниця виміру** | **к-сть** | **Ціна товару без ПДВ та без Тарифу на передачу та розподіл та без маржі постачальника** | **маржа постачальника** | **Тариф на передачу** | **Тариф на розроділ** | **Ціна товару (з ПДВ) з урахуванням тарифу на передачу та розподіл та маржі постачальника** | **Ціна пропозиції (з ПДВ)** | | 1. | постачання електричної енергії |  | кВт/год | 432750 |  |  |  |  |  |  |   **Форма 2 до додатку 3**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Загальна вартість без ПДВ |  | | | ПДВ (\_\_\_%) | | грн. | | Загальна вартість з ПДВ |  | |   *\* - загальна вартість та ціна за одиницю повинна зазначатись Учасником з поміткою «з ПДВ» або «без ПДВ» в залежності від системи оподаткування (згідно з Податковим кодексом України),ціни необхідно зазначати в українських гривнях з двома знаками після коми (копійки).*  **Форма 3 до додатку 3**  **Довідка 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)*  *На підтвердження інформації, зазначеної в Довідці (форма 3 до додатка 3)* *учасник в складі тендерної пропозиції надає:*   * *Положення про Центр обслуговування, яке затверджено у встановленому законодавством порядку;* * *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.*   **Форма 4 до додатку 3**  **Довідка 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 телефонвласного 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)*  *На підтвердження інформації зазначеної в Довідці (форма 4 до додатка \_\_3\_)* *учасник в складі тендерної пропозиції надає:*  *- 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.*  *- 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;*  *- 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 (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;*  *- Наказ про призначення посадової особи учасника, з робочим місцем на території Полтавської області, 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);*  *- Для документального підтвердження того, що створення центру обслуговування споживачів не є обов’язковим для учасника, в зв’язку з тим, що ним обслуговується менше 50000 споживачів (відповідно до вимог Постанови НКРЕКП від14.03.2018 № 312 "Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії"), такий учасник повинен надати довідки від всіх операторів системи розподілу, з якими учасником* *укладено договори електропостачальника про надання послуг з розподілу електричної енергії, з інформацією про кількість споживачів, яких він обслуговує на території відповідного оператора системи розподілу електричної енергії. Довідки повинні бути видані в поточному році.*  **Форма 5 до додатку 3**  **ДОВІДКА**  **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 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 5 до додатку 3), учасник в складі тендерної пропозиції надає:*  *- Положення про кол-центр/контакт-центр Учасника, затверджене у встановленому законодавством порядку;*  *- 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, що передує даті оприлюднення закупівлі.* | | **Розділ ІІ.**  **Документи, які учасник повинен надати для підтвердження технічних та якісних характеристик предмета закупівлі при подачі тендерної пропозиції** (сканований в форматі PortableDocumentFormat)**:**   * 1. Постачальник обов’язково повинен надати гарантійний лист щодо дотримання технічних вимог предмету закупівлі з посиланням на ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загальної призначеності» та іншим вимогам, встановленим державними стандартами, технічними умовами, нормативно-технічними документами щодо його якості.   2. Довідку у довільній формі із зазначенням дати видачі ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, а також по посиланням на відповідне рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг про видачу ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу.   3. Довідку за формою наведеною у таблиці 1 та таблиці 2 до додатку 3 до тендерної документації   4. Довідка в довільній формі, про наявність у учасника кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП або, у разі, якщо створення кол-центру не є обов‘язковим для учасника - довідку з інформацією про засоби комунікації та 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).   5. Довідка (у довільній формі), що засвідчує можливість надання замовнику платіжних документів, а також надання замовником графіків споживання електричної енергії та величини потужностей (у разі, якщо вони змінюються більше ніж на 10%) та іншу інформацію передбачену договором постачання електричної енергії, швидко та безоплатно у центрі обслуговування клієнтів, представництві, офісі учасника тощо та через персональну сторінку споживача на веб-сайті електропостачальника у порядку, передбаченому договором про постачання електричної енергії споживачу.   Гарантійний лист в довільній формі про те, що учасником виконано вимоги «Правил роздрібного ринку електричної енергії» щодо особистого кабінету споживача, зокрема, що в особистому кабінеті споживача реалізована технічна можливість донесення до Споживача інформації про:  • діючі ціни (тарифи), за якими здійснюється розрахунок за електричну енергію;  • значення попередніх та поточних показів засобу вимірювання;  • обсяг електричної енергії у порядку надання електропостачальником споживачу даних щодо споживання ними електричної енергії;  • надлишок (переплату) оплаченої, але не спожитої електричної енергії або недоплату за спожиту, але не оплачену електричну енергію;  • телефони для подання претензій, скарг та надання повідомлень про загрозу для безпеки експлуатації електросистем;  • реквізити для оплати спожитої електричної енергії (розрахунковий рахунок електропостачальника, номер особового рахунка або номер договору споживача);  • період, за який проводиться розрахунок;  • суму до оплати та дату, до якої необхідно сплатити;  Наведена у гарантійному листі інформація повинна бути достовірною.   * 1. Довідка в довільній формі про наявність в учасника всіх необхідних для забезпечення безперебійного електропостачання об’єктів замовника договорів із іншими учасниками ринку електричної енергії, передбачених ст. 4 Закону України «Про ринок електричної енергії» №2019-VIII від 13.04.2017 року. Довідка має містити повний перелік договорів, що вимагаються чинним законодавством та укладені учасником договори для забезпечення можливості здійснення діяльності з постачання електричної енергії, в тому числі, безперебійного електропостачання до об‘єктів замовника із зазначенням предмету договору, номеру договору та дати його укладання.   2. Для підтвердження можливості забезпечення учасником реалізації прав, передбачених п. 11 цього додатку , у складі пропозиції учасник повинен надати 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 5 до ***Додатку 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). Для документального підтвердження того, що створення кол-центру не є обов’язковим для учасника, в зв’язку з тим, що ним обслуговується менше 100 000 споживачів, такий учасник повинен надати довідки від всіх операторів системи розподілу, з якими учасником укладено договори електропостачальника про надання послуг з розподілу електричної енергії, з інформацією про кількість споживачів, яких він обслуговує на території відповідного оператора системи розподілу. Довідки повинні бути видана в поточному році.   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:  - 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 звітній період) та оприлюднена на сайті Учасника на виконання вказаної постанови НКРЕКП.  - 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.  1.12 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.  1.14. Учасник повинен надати гарантійний лист, підписаний уповноваженою особою, щодо гарантування виконання договірних зобов’язань з постачання електричної енергії, в разі перемоги на торгах. В тому числі, що у разі невиконання або неналежного виконання свого зобов’язання щодо забезпечення постачання електричної енергії, а саме: у разі непогодження оператором системи розподілу (обленерго) зміни постачальника, зважаючи на що замовник буде змушений укласти договір з постачальником «останньої надії» або у разі набуття постачальником статусу «дефолтного», в зв‘язку з чим постачання електричної енергії покупцю буде здійснюватися постачальником «останньої надії», постачальник зобов’язаний відшкодувати різницю між тарифом постачальника «останньої надії» та договірною ціною (тарифом) договору та повне відшкодування збитків завданих у зв’язку з неможливістю виконання постачальником своїх гарантійних зобов’язань.  1.15. Учасник повинен надати довідку у довільній формі, що Учасник забезпечив функціонування свого веб-сайту в мережі Інтернет, в якому, зокрема, вказав засоби комунікації (поштову адресу, номер телефону для звернення споживачів, адреси та телефони центрів обслуговування споживачів, електронну пошту для прийому електронних повідомлень від споживачів), розмістив нормативно-правові акти, що регулюють діяльність на ринку електричної енергії, згідно з якими електропостачальник здійснює ліцензовану діяльність, інформацію щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду, із посиланнями на сайт Учасника, на якому розміщені усі вищезазначені вимоги. У випадку відсутності та/або невідповідності поданої інформації з сайтом Учасника Замовник має право відхилити пропозицію Учасника. Додатково Учасник повинен надати документ, який підтверджує реєстрацію доменного імені.  1.16. Учасник повинен надати довідку довільної форми із зазначенням інформації, що постачальник є учасником РДН/ВДР, яка міститься на сайті Оператора ринку в розділі «Реєстр учасників РДН/ВДР» зі статусом «активний» (з відповідним посиланням на сайт).  1.17. Учасник повинен надати довідку довільної форми із зазначенням інформації, що учасник є у переліку постачальників електричної енергії з якими НЕК «УКРЕНЕРГО» укладено договори про надання послуг з передачі електричної енергії, розміщений на сайті ДП «НЕК «Укренерго» (з відповідним посиланням на сайт).  1.18. Учасник повинен надати довідку довільної форми із посиланням на інтернет сторінку оператора системи розподілу (далі - ОСР), де Учасник повинен бути вказаний у Переліку електропостачальників, що уклали Договір про розподіл електричної енергії із ОСР, на території якого буде проводитися постачання електричної енергії Замовнику.  1.19. Учасник повинен надати довідку довільної форми про те, що на дату подання пропозиції він не надсилав повідомлення про припинення участі на ринку електричної енергії відповідно до п. 1.6 Правил ринку, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №307, та не має намір припинити участь на ринку електричної енергії.  *\*До усіх зазначених матеріалів (товарів), що містять посилання на конкретні марку чи виробника або на конкретний процес, що характеризує продукт чи послугу певного суб’єкта господарювання, чи на торгові марки, патенти, типи або конкретне місце походження чи спосіб виробництва, застосовується вираз «або еквівалент» - відповідно до ст. 23 Закону. Усі показники та функціональні можливості еквіваленту мають бути не гіршими, ніж у зазначеного матеріалу (товару).*  *Усі зазначені матеріали (товари), розраховувалиь відповідно до до чинних Державних будівельних норм та ресурсних елементних кошторисних норм на ремонтно-будівельні роботи.*  *У разі здійснення закупівлі твердого палива, бензину, дизельного пального, природного газу, газу скрапленого для автомобільного транспорту, газу скрапленого для комунально-побутового споживання та промислових цілей, електричної енергії, які визначені абзацом першим пункту 29 Особливостей, замовники не можуть установлювати вимоги до предмета закупівлі, що не передбачені відповідним національним стандартом (за наявності національного стандарту для відповідного предмета закупівлі).*  *У разі неможливості надання/ненадання учасником будь-якого документа у складі пропозиції - учасник повинен надати замість нього лист пояснення з зазначенням підстави не надання документа з посиланням на законодавчі акти.*  *Нерезиденти для виконання вимог щодо подання документів, передбачених тендерною документацією та додатками до тендерної документації подають у складі своєї пропозиції документи, передбачені законодавством країн, де вони зареєстровані з перекладом на українську мову, завіреним нотаріально та легалізовані згідно з чинним законодавством України.*  **Форма 1 до додатку 3**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№**  **найменування** | **Найменування товару (послуги / роботи)** | **Країна походження товару** | **одиниця виміру** | **к-сть** | **Ціна товару без ПДВ та без Тарифу на передачу та розподіл та без маржі постачальника** | **маржа постачальника** | **Тариф на передачу** | **Тариф на розроділ** | **Ціна товару (з ПДВ) з урахуванням тарифу на передачу та розподіл та маржі постачальника** | **Ціна пропозиції (з ПДВ)** | | 1. | постачання електричної енергії |  | кВт/год | 432750 |  |  |  |  |  |  |   **Форма 2 до додатку 3**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Загальна вартість без ПДВ |  | | | ПДВ (\_\_\_%) | | грн. | | Загальна вартість з ПДВ |  | |   *\* - загальна вартість та ціна за одиницю повинна зазначатись Учасником з поміткою «з ПДВ» або «без ПДВ» в залежності від системи оподаткування (згідно з Податковим кодексом України),ціни необхідно зазначати в українських гривнях з двома знаками після коми (копійки).*  **Форма 5 до додатку 3**  **ДОВІДКА**  **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 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 5 до додатку 3), учасник в складі тендерної пропозиції надає:*  *- Положення про кол-центр/контакт-центр Учасника, затверджене у встановленому законодавством порядку;*  *- 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, що передує даті оприлюднення закупівлі.* |
| П. 1. Розділу «Подання та розкриття тендерної пропозиції» тендерної документації | | |
| Кінцевий строк подання тендерних пропозицій: 16.02.2024.  Тендерні пропозиції після закінчення кінцевого строку їх подання не приймаються електронною системою закупівель. | Кінцевий строк подання тендерних пропозицій: 02.03.2024.  Тендерні пропозиції після закінчення кінцевого строку їх подання не приймаються електронною системою закупівель. | |
| П. 20 оголошення про проведення відкритих торгів | | |
| Кінцевий строк подання тендерних пропозицій. **16.02.2024 р** | Кінцевий строк подання тендерних пропозицій. **02.03.2024 р** | |
|  | | |