

**ІНФОРМАЦІЯ
ПРО НЕОБХІДНІ ТЕХНІЧНІ, ЯКІСНІ ТА КІЛЬКІСНІ
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДМЕТА ЗАКУПІВЛІ**

ДК 021:2015(CPV:2008) – 09310000-5 "Електрична енергія" (Електрична енергія)

1. Місце, кількість/обсяг поставки товарів: 4074, м. Київ, вул. Вишгородська, 19

- 1.1. Очікуваний обсяг постачання електричної енергії на період січень-грудень 2025 року становить 157895 кВт*год.
- 1.2. Строк та умови постачання: січень -грудень 2025 року, цілодобово;

2. Вимоги до предмета закупівлі:

Товар повинен відповідати наступним технічним вимогам до предмета закупівлі, що визначені наступними нормативно-правовими актами: Закон України «Про публічні закупівлі» від 25.12.2015 № 922-VIII зі змінами та постанова Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 №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»; Закон України «Про ринок електричної енергії» від 13.04.2017 № 2019-VIII (зі змінами) , Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) від 14.03.2018 №312 «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії» (зі змінами), Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 р. № 375 (зі змінами), Кодекс комерційного обліку електричної енергії, Кодекс системи розподілу, Кодекс системи передачі, Правила роздрібного ринку електричної енергії, Правила ринку «на добу наперед» на внутрішньодобовому ринку, Правила ринку та іншими нормативними актами прийнятими на виконання Закону України «Про ринок електричної енергії» та відповідати вимогам положень пункту 11.4.6 глави 11.4 розділу XI Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (зі змінами).

З метою запобігання ризиків щодо постачання неякісного товару за результатами закупівлі, учасники повинні у складі своїх пропозицій надати протокол перевірки показників якості електроенергії на відповідність вимогам, що встановлені у ДСТУЕН 50160-2014 разом із наочним графіком усереднених значень відхилень напруги протягом терміну вимірювання. Відповідний протокол повинен бути виданий на ім'я учасника процедури закупівлі спеціалізованою метрологічною лабораторією уповноваженого на це органу або підприємства у 2024 році. Для підтвердження повноважень метрологічної лабораторії учасники у складі пропозиції подають копію чинного сертифікату визнання вимірювальних можливостей такої лабораторії, що виданий уповноваженим органом. Оцінка відповідності показників якості електричної енергії проводиться на проміжку розрахункового періоду рівного 24 годинам.

Під час постачання електричної енергії, Учасник повинен забезпечити реалізацію права Замовника на особистий прийом відповідною службовою (посадовою) особою постачальника електричної енергії, з метою можливості оперативного вирішення

проблемних питань, які можуть виникати під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником та споживачем, у відповідності до вимог п. 8.3.17 та п. 8.3.6. «Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Для підтвердження можливості забезпечення Учасником реалізації такого права, у складі пропозиції Учасник повинен надати:

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

Форма 1

Довідка про власний центр обслуговування споживачів (клієнтів)

1.	Юридична адреса центру обслуговування споживачів (клієнтів) Учасника	
2.	Фактична адреса та телефон центру обслуговування споживачів (клієнтів) Учасника	
3.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, в якому розташований центр обслуговування споживачів (клієнтів) Учасника або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, в якому розташований центр обслуговування споживачів Учасника (назва документа, дата видачі, номер)	
4.	Графік роботи єдиного вікна центру обслуговування споживачів (клієнтів) Учасника	
5.	Графік проведення особистого прийому споживачів (клієнтів)	

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

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

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

1.1.1) Довідку від НКРЕКП чи її територіальних підрозділів, яка підтверджує наявність та функціонування в Учасника Центру обслуговування споживачів (клієнтів), створеного відповідно до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених

Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 р. № 312 (із змінами), що зазначений у вказаній Довідці.

2.1. Учасники, для яких створення центрів обслуговування споживачів (клієнтів) не є обов'язковим, надають довідку про наявність власного окремого структурного підрозділу або посадової особи, на яких покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів. Довідка надається за формою 2:

Форма 2

Довідка про наявність власного структурного підрозділу Учасника або посадової особи

1.	Назва та юридична адреса власного структурного підрозділу Учасника (або посада, прізвище ім'я по батькові посадової особи Учасника, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів та адреса робочого місця)	
2.	Фактична адреса та телефон власного структурного підрозділу Учасника (або фактична адреса та контактний телефон посадової особи Учасника, на яку покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів.	
3.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, де розташований зазначений у п.1 Довідки підрозділ Учасника або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, де розташований структурний підрозділ Учасника або розташоване робоче місце посадової особи Учасника.	
4.	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.

Уповноважена особа (або керівник) Учасника

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ініціали)

На підтвердження інформації зазначеної в Довідці (форма 2) Учасник в складі пропозиції надає:

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

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

2.2.2 Для документального підтвердження того, що створення центру обслуговування споживачів /клієнтів не є обов'язковим для учасника, в зв'язку з тим, що ним обслуговується менше 50 000 споживачів (відповідно до вимог Постанови НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії»), такий учасник повинен надати лист-підтвердження про обслуговування менше 50 000 споживачів.

3.1 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:

3.1.1 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, за формою 3.

Форма 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)

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

Для підтвердження інформації, вказаній у Довідці (форма 3), Учасник в складі пропозиції надає:

- Копію Положення про кол-центр/контакт-центр Учасника, затверджене у встановленому законодавством порядку;

- Інформацію щодо кількості прийнятих кол-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 1-3 квартал 2022 року.

3.1.2. Учасники для яких створення кол-центру/контакт центру не є обов'язковим, в зв'язку з тим, що ним обслуговується менше 100 000 споживачів, повинні надати довідку з обґрунтуванням та посиланням на відповідний нормативно правовий акт, яким передбачено не обов'язковість створення кол-центру/контакт центру.

3.2. 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), про що надається лист згода у складі пропозиції.

3.3. Учасник також повинен надати довідку, щодо форми і порядку співпраці з представниками Замовника згідно з гарантованим стандартом якості (визначення місця і порядку здачі звітів про використану протягом місяця електроенергію, порядку отримання запитань від Замовника, форма і терміни відповіді на них, вказати посаду та ПІБ уповноваженої особи учасника відповідальної за співпрацю із Замовником, її контактні дані (телефон та e-mail), порядок дій Замовника у випадку відсутності зв'язку з уповноваженою особою електропостачальника або відсутності відповіді на листи (запити) у встановлений договірним час, тощо).

3.4. Учасник у складі пропозиції надає також:

- довідку довільної форми з інформацією про наявність укладених учасником всіх необхідних договорів, передбачених статтею 4 Закону України «Про ринок електричної енергії» із вказанням усіх реквізитів зазначених договорів, які є необхідними для забезпечення безперебійного електропостачання об'єктів замовника. В підтвердження зазначеної в довідці інформації учасник повинен надати оригінали або копії всіх зазначених у довідці договорів

(допускається без надання додатків до них), передбачених статтею 4 Закону України «Про ринок електричної енергії»;

- довідку-підтвердження про те, що 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;- довідку-підтвердження щодо забезпечення відповідності власного апаратного та програмного забезпечення вимогам системи управління ринком, а також встановлення відповідного комп'ютерного і мережевого обладнання, що дозволить здійснювати обмін даними між АР і АКО та учасником ринку згідно з вимогами п. 1.12.3 Правил ринку, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307;

- копію ліцензії або копію постанови НКРЕКП про видачу на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, або копію постанови Національної комісії регулювання електроенергетики та комунальних послуг України (далі - НКРЕКП) про видачу ліцензії з постачання електричної енергії споживачу, або інформація про наявність учасника в переліку (ліцензійному реєстрі НКРЕКП) суб'єктів господарювання, які відповідно до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» отримали ліцензію на право провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії, який розміщено на офіційному веб-сайті НКРЕКП.

- на підтвердження наявності веб-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 офіційного веб-сайту в мережі Інтернет, з виокремленням та описом відповідності кожній вимозі. Інформація про наявність веб-сайту має бути підтверджена оригіналом документа на право власності та/ або право користування та /або договором про надання послуг та/або іншого документу, що підтверджує наявність офіційного веб-сайту в мережі Інтернет.

Уповноважена особа НЕНЦ



Аліна СТАВНІЙЧУК