

**Обґрунтування технічних, якісних та кількісних характеристик предмета закупівлі -  
технічні вимоги до предмета закупівлі**

**ТЕХНІЧНА СПЕЦИФІКАЦІЯ**

Замовник самостійно визначає необхідні технічні характеристики предмета закупівлі виходячи зі специфіки предмета закупівлі, керуючись принципами здійснення закупівель та з дотриманням законодавства.

**Фактом подання тендерної пропозиції учасник підтверджує відповідність своєї пропозиції технічним, якісним, кількісним, функціональним характеристикам до предмета закупівлі, у тому числі технічній специфікації (у разі потреби – планам, кресленням, малюнкам чи опису предмета закупівлі) та іншим вимогам до предмету закупівлі, що містяться в тендерній документації та цьому додатку, а також підтверджує можливість поставки товару, у відповідності до вимог, визначених згідно з умовами тендерної документації.**

*В місцях де технічна специфікація містить 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, вважати вираз "або еквівалент".*

*В місцях де технічна специфікація містить посилання на стандартні характеристики, технічні регламенти та умови, вимоги, умовні позначення та термінологію, пов'язані з товарами, роботами чи послугами, що закуповуються, передбачені існуючими міжнародними, європейськими стандартами, іншими спільними технічними європейськими нормами, іншими технічними еталонними системами, визнаними європейськими органами зі стандартизації або національними стандартами, нормами та правилами, біля кожного такого посилання вважати вираз «або еквівалент». Таким чином вважається, що до кожного посилання додається вираз «або еквівалент».*

Обґрунтування необхідності закупівлі даного виду товару – замовник здійснює закупівлю даного виду товару, оскільки він за своїми якісними та технічними характеристиками найбільше відповідатиме вимогам та потребам замовника.

До вартості товару входять послуги, пов'язані з його постачанням, вартість яких не перевищує вартості самого товару, в тому числі послуги з передачі електричної енергії та послуги з постачання електричної енергії Споживачу із дотриманням якості послуги з електропостачання.

**Детальний опис предмета закупівлі та вимоги щодо якості .**

Конкретне найменування закупівлі	Електрична енергія з постачанням та передачею
Код ДК 021:2015	09310000-5 «Електрична енергія»
Строк поставки товару	Цілодобово до 31.12.2022 включно.

**Обсяг постачання електричної енергії – 75 885 кВт\*год**

**Термін постачання: до 31.12.2022 року.**

**Найменування оператора системи розподілу - ПрАТ Львівобленерго**

**Місце постачання, режим споживання:**

№ з/п	Адреса розташування об'єкту,	Режим роботи електроустановки Споживача (години використання струмоприймачів)	
		К-сть годин на добу	К-сть робочих днів на тиждень
1	м. Львів, вул. Клепарівська,35	24	7

Параметри якості електричної енергії в точках приєднання Споживача у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014. Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення (EN 50160:2010, IDT).

Постачання електричної енергії споживачу регулюється чинним законодавством України:

- Кодексом систем розподілу, затвердженого постановою Національної комісії регулювання електроенергетики та комунальних послуг України від 14.03.2018 № 310;
- Кодексом системи передачі, затвердженого постановою Національної комісії регулювання електроенергетики та комунальних послуг України від 14.03.2018 № 309;
- Законом України від 13.04.2017 № 2019-VIII «Про ринок електричної енергії»;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою Національної комісії регулювання електроенергетики та комунальних послуг України від 14.03.2018 № 312.
- Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307 "Про затвердження Правил ринку";
- Постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1469 "Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу"»;
- Іншими нормативно-правовими актами, прийнятими на виконання Закону України «Про ринок електричної енергії».

**Мета використання товару:** для задоволення потреб у споживанні електричної енергії об'єктів Замовника.

До ціни пропозиції учасник зобов'язаний включити витрати на **послуги з передачі електричної енергії за регульованим тарифом.**

Послуги з розподілу електричної енергії сплачуються Споживачем/Замовником самостійно безпосередньо оператору системи розподілу відповідно до договору про надання послуг з розподілу, укладеним між оператором системи розподілу та Споживачем/Замовником. До ціни пропозиції учасник не включає послуги з розподілу електричної енергії.

#### **ПОРЯДОК ПОСТАЧАННЯ ТОВАРУ (електричної енергії)**

Постачання електричної енергії повинно здійснюватись у відповідності до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії», затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312. Учасник повинен добросовісно виконувати свої фінансові зобов'язання перед іншими учасниками ринку електричної енергії, відповідно до «Правил

ринку», затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 307 (у редакції постанови НКРЕКП від 24.06.2019 № 1168).

Під час постачання електричної енергії учасник повинен забезпечити реалізацію права замовника на особистий прийом відповідною службовою (посадовою) особою постачальника електричної енергії, з метою можливості оперативного вирішення проблемних питань, які можуть виникати під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником та споживачем, у відповідності до вимог п. 8.3.17 та п.8.3.6. «Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Для підтвердження можливості забезпечення учасником реалізації такого права замовника, у складі тендерної пропозиції учасник повинен надати:

1. Довідку про створення Учасником на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської, Івано-Франківської області 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, тими учасниками, у яких створено власний центр обслуговування споживачів (клієнтів), у відповідності до вимог Постанови НКРЕКП від 14.03.2018 № 312.**

**Довідка (форма 1) 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 документ/документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, в якому розташований центр обслуговування споживачів (клієнтів) Учасника або інформація про документи/документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, в якому розташований центр обслуговування споживачів Учасника (зазначається 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 (форми 1) учасник в складі тендерної пропозиції надає:

- 1.1. Положення про власний структурний підрозділ - Центр обслуговування споживачів (клієнтів) на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області, яке затверджено у встановленому законодавством порядку, та яке згідно вимог ст. 64 Господарського Кодексу України, підтверджує створення Учасником такого власного структурного підрозділу - Центру обслуговування споживачів (клієнтів);
- 1.2. Довідку/акт/ інший документ виданий НКРЕКП або її територіальними підрозділами, який підтверджує наявність та функціонування в Учасника Центру обслуговування споживачів (клієнтів) на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області, що зазначений у вказаній Довідці.

**2. Учасник, у якого не створено власний центр обслуговування споживачів (клієнтів), у відповідності до вимог Постанови НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, оскільки ним обслуговується менше 50 000 тисяч споживачів і створення центрів обслуговування споживачів (клієнтів) не є для нього обов'язковим, надає довідку за формою 2 про наявність:**

- власного окремого структурного підрозділу на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області, **або**

- посадової особи, з робочим місцем на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області, на яких покладається забезпечення дотримання визначеного «Правилами роздрібного ринку електричної енергії» порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів:

<b>Довідка(форма 2) про наявність власного структурного підрозділу Учасника</b>	
1.	Назва, адреса та контактний телефон власного структурного підрозділу Учасника, <b>або</b> 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, адреса робочого місця та контактний телефон
2.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, де розташований



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 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.

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. 3, учасник в складі тендерної пропозиції надає:

3.1. Положення про кол-центр Учасника, затверджене у встановленому законодавством порядку.

4. 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, 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).

5. Відповідно до вимог «Правил роздрібного ринку електричної енергії», для розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій в Учасника має бути створений Інформаційно-консультаційний центр (ІКЦ) по роботі зі споживачами електричної енергії або призначена уповноважена особа, яка виконує функції Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ).

На підтвердження створення ІКЦ або призначення особи, яка виконує функції ІКЦ, Учасник у складі пропозиції повинен надати:

5.1. Довідку про створення Учасником на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області власного структурного підрозділу – Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) за формою 5.1.1.:

**Довідка форми 5.1.1.**

1.	Юридична адреса Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) Учасника	
2.	Фактична адреса ІКЦ	
3.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, в якому розташований ІКЦ або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, в якому розташований ІКЦ (назва документа, дата видачі, номер)	
4.	Графік роботи ІКЦ	
5.	Загальна кількість працівників Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) Учасника	
6.	Інформація про засоби зв'язку ІКЦ	

Уповноважена особа( або керівник Учасника) \_\_\_\_\_

(підпис)

(прізвище, ініціали)

**Або**, у разі якщо ІКЦ не створено, довідку про уповноважену особу учасника, яка виконує функції інформаційно-консультаційного центру на території Львівської області або суміжних областей - Тернопільської/Рівненської/Волинської/Закарпатської/Івано-Франківської області за формою 5.1.2.

**Довідка форми 5.1.2.**

1.	Прізвище ім'я по батькові уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
2.	Посада уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
3.	Фактична адреса робочого місця уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ	
4.	Інформація про документи, що підтверджують право власності на нерухоме майно, де розташоване робоче місце уповноваженої особи учасника яка виконує функції ІКЦ або інформація про документи, що підтверджують право користування нерухомим майном, де розташоване робоче місце уповноваженої особи учасника яка виконує функції ІКЦ (назва документа, дата видачі, номер)	
5.	Графік роботи службової особи учасника яка виконує функції ІКЦ	
6.	Інформація про засоби зв'язку службової особи учасника яка виконує функції ІКЦ	

Уповноважена особа (або керівник) Учасника \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище, ініціали)

5.2. Інформація зазначена в Довідці форми 5.1.1 або 5.1.2 повинна бути підтверджена у наступних документах, які учасник надає у складі пропозиції:

5.2.1. Положення про ІКЦ Учасника, яке затверджено у встановленому законодавством порядку, та яке згідно вимог Господарського Кодексу України, підтверджує створення Учасником ІКЦ **або** у разі відсутності ІКЦ - наказ про призначення уповноваженої особи, яка виконує функції ІКЦ **або** інший документ, який підтверджує наявність відповідних трудових правовідносин пов'язаних із виконанням функцій ІКЦ між Учасником та уповноваженою особою. (У разі наявності у документах інформації про заробітну плату, така інформація може бути прихована).

5.2.2. Затвержену у встановленому законодавством порядку посадову інструкцію начальника ІКЦ **або** посадову інструкцію уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ\*.

\* Посадова інструкція начальника ІКЦ та посадова інструкція уповноваженої особи Учасника, яка виконує функції ІКЦ, може не надаватись у разі якщо всі права та обов'язки, які виконуються начальником ІКЦ учасника або уповноваженою особою Учасника, яка виконує функції ІКЦ, визначаються у Положенні про ІКЦ **або** у Статуті Учасника **або** іншому документі учасника, в якому згідно вимог законодавства, можуть визначатись функції, права та обов'язки працівників\*\*.

(\*\*- у такому випадку відповідний документ надається у складі пропозиції).

6. 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.

7. Сертифікат, виданий на ім'я учасника, діючий на дату подання пропозиції, який підтверджує, що система управління учасника відповідає ISO 37001:2016 «Системи управління протидії корупції. Вимоги» (або еквівалент). Сфера діяльності на яку поширюється сертифікована система управління повинна включати постачання електричної енергії.

8. 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.

9. 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 власного офіційного веб-сайту в мережі Інтернет, з виокремленням та описом відповідності кожній вимозі .

Крім того, відповідність функціонування власного веб-сайту з розміщенням на ньому актуальної інформації , що підлягає оприлюдненню відповідно до чинного законодавства та ліцензійних умов, повинно бути підтверджено Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг або її територіальним підрозділом (у формі довідки/акту /листа тощо), що надається Учасником у складі пропозиції.