

ПОВІДОМЛЕННЯ

про намір укласти договір
(під час застосування переговорної процедури)
UA-2019-12-10-000302-с

1. Найменування замовника: **КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВРАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) "КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО"**
2. Код згідно з ЄДРПОУ замовника: **40538421**
3. Місцезнаходження замовника: **01001, Україна, Київська обл., Київ, ПЛОЩА ІВАНА ФРАНКА, будинок 5**
- 3¹. Вид предмета закупівлі: **Послуги**

4. Конкретна назва предмета закупівлі	5. Коди відповідних класифікаторів предмета закупівлі (за наявності)	6. Кількість товарів або обсяг виконання робіт чи надання послуг	7. Місце поставки товарів або місце виконання робіт чи надання послуг	8. Строк поставки товарів, виконання робіт чи надання послуг
Послуги з комплексного абонентського обслуговування споживачів КП "КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО" які отримують (отримували) послуги з централізованого опалення, постачання теплової енергії, постачання гарячої води	ДК 021:2015: 72310000-1 — Послуги з обробки даних	1 лот	Україна, Відповідно до документації	до 31 грудня 2020

8¹. Умови оплати договору (порядок здійснення розрахунків):

Подія	Опис	Тип оплати	Період, (днів)	Тип днів	Розмір оплати, (%)
Надання послуг	Розрахунки за надані послуги здійснюються щомісячно, шляхом безготівкового перерахування коштів на поточний рахунок Виконавця, у 10-денний строк з дати підписання Сторонами актів приймання-передачі наданих послуг	Післяоплата	10	Календарні	100

8². Джерело фінансування закупівлі:

Джерело фінансування закупівлі	Опис	Сума
Власний бюджет (кошти від господарської діяльності підприємства)		175482223.92 UAH

Інформація про учасника (учасників)

9. Найменування учасника (учасників) (для юридичної особи) або прізвище, ім'я, по батькові (для фізичної особи), з яким (якими) проведено переговори	10. Код згідно з ЄДРПОУ/реєстраційний номер облікової картки платника податків учасника (учасників), з яким (якими) проведено переговори	11. Місцезнаходження (для юридичної особи) або місце проживання (для фізичної особи) учасника (учасників), з яким (якими) проведено переговори, телефон	12. Ціна пропозиції
КОМУНАЛЬНИЙ КОНЦЕРН "ЦЕНТР КОМУНАЛЬНОГО СЕРВІСУ"	39946227	03179, Україна, Київська обл., Київ, Львівська, 57а	175 482 223.92 UAH з ПДВ

13. Умова застосування переговорної процедури закупівлі відповідно до частини другої статті 35 Закону України "Про публічні закупівлі"

Роботи, товари чи послуги можуть бути виконані, поставлені чи надані виключно певним суб'єктом господарювання

14. Обґрунтування застосування переговорної процедури закупівлі

Розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08 грудня 2016 року № 1244 «Про єдину міську службу для комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» на базі комунального концерну «Центр комунального сервісу» (далі – Розпорядження) організовано єдину міську службу для комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» на базі комунального концерну «Центр комунального сервісу». З метою практичної реалізації зазначеної норми Розпорядженням комунальному концерну «Центр комунального сервісу» доручено: забезпечити організацію роботи єдиної міської служби для комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» у сервісних центрах обслуговування з надання житлово-комунальних послуг на договірній основі з виконавцями житлово-комунальних послуг в установленому порядку (виконавцями послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій в місті Києві є комунальні підприємства «Керуючі компанії за обслуговування житлового фонду районів м. Києва»); здійснювати прийом споживачів житлово-комунальних послуг з питань нарахування та обліку житлово-комунальних послуг, які надаються виконавцями житлово-комунальних послуг, на підставі договорів укладених з виконавцями житлово-комунальних послуг; проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу зі споживачами з питань житлово-комунальних послуг, які надаються виконавцями житлово-комунальних послуг на підставі договорів укладених з виконавцями житлово-комунальних послуг; забезпечити в установленому порядку взаємодію із суб'єктами господарювання, які приймають, розщеплюють, обліковують платежі за житлово-комунальні послуги та володіють/користуються відповідним програмним забезпеченням (в місті Києві таким суб'єктом визначено комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр»), для здійснення інформаційного обміну щодо актуалізації інформації загальноміської системи нарахування і обліку сплати населенням за житлово-комунальні послуги. КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» з 27.04.2018 має здійснювати розрахунки за надані послуги з централізованого опалення, постачання теплової енергії, централізованого постачання гарячої води (далі – послуги Замовника), що є житлово-комунальними послугами у розумінні Закону України «Про житлово-комунальні послуги». У зв'язку з відсутністю матеріально-технічної бази та відповідної кількості штатних працівників у структурі КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» виникає необхідність укладення договору з підрядною організацією щодо надання послуг з абонентського обслуговування споживачів КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» – мешканців багатопверхових будинків, у відокремлених точках обслуговування (контакт-центрах), що розповсюджені по місту з метою надання якісного сервісу в безпосередній близькості (кроковій досяжності) від будинків споживачів. Організація процесу обслуговування споживачів КП

«КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» потребує комплексного підходу до здійснення адміністрування особових рахунків споживачів послуг. Обслуговування споживачів з дотриманням принципу «єдиного вікна» дозволяє значно підвищити кількість та якість обробки інформації щодо споживання послуг, фіксації та актуалізації міграційних процесів тощо, які безпосередньо та значною мірою впливають на результат нарахувань за послуги та платіжну дисципліну. Результатом реалізації Розпорядження КМДА № 1244 є те, що на сьогодні Концерн має відділення по всьому місту Києву. Станом на сьогодні в рамках створення єдиної міської абонентської служби за принципом «єдиного вікна» на базі сервісних центрів комунального концерну «Центр комунального сервісу» для комплексного обслуговування абонентів у галузі надання житлово-комунальних послуг у місті Києві, споживачі можуть в одному місці отримувати якісну консультацію, уточнити тариф, провести звіряння розрахунків, врегулювати заборгованість, отримати довідки, укласти договори реструктуризації (розстрочення) заборгованості. Сучасні сервісні центри працюють з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 20:00; субота з 09:00 до 16:00; неділя - вихідний; без перерви на обід. Центри ведуть прийом споживачів за концепцією єдиного підходу до оформлення офісного простору, оснащені електронною чергою, комфортними умовами очікування, дитячим куточком та вільним WI-FI. З метою покращення обслуговування мешканців міста Концерн має інструменти, за допомогою яких мешканці м. Києва мають змогу сплатити за житлово-комунальні послуги: в режимі он-лайн - через сайт комунального концерну <https://cks.com.ua/>; банківською карткою через POS-термінали; готівкою - через платіжні термінали. На даний час встановлено 60 POS-терміналів у відділеннях по всіх 10 районах міста. Також встановлено 13 платіжних терміналів для оплати житлово-комунальних послуг готівкою. Концерн виконує роботи з актуалізації бази даних споживачів послуг Замовника в тому числі ведення обліку Споживачів. Для якісного надання послуг з актуалізації баз даних споживачів послуг Замовника в тому числі ведення обліку споживачів, підтримання стану бази даних в актуальній формі (внесення змін по кожному особовому рахунку, де змінилася кількість зареєстрованих та інших змін у складі та статусі проживаючих споживачів тощо), у Концерні наявні співробітники відповідної кваліфікації для проведення роботи по актуалізації інформації щодо змін кількості споживачів внаслідок міграції та природних процесів, зміни права власності та відчуження майна (відкриття/закриття особових рахунків) за відповідні послуг, а також проведення роботи з обліку пільгових категорій споживачів. Концерн забезпечує виконання роботи з прийому від Споживачів Замовника первинних документів, що впливають на порядок та обсяг нарахування за послуги. Також Концерном вживаються заходи, спрямовані на зменшення заборгованості Споживачів за послуги, надані Замовником в тому числі укладення із Споживачами договорів реструктуризації (розстрочення) заборгованості, яка виникла за надані Замовником послуги. Інформаційно-технологічне супроводження розрахунків складається з виконання робіт щодо ведення особових рахунків споживачів, визначення вартості споживання послуг Замовника, що включає нарахування плати споживачам за послуги Замовника, ведення обліку наданих послуг та проведення перерахунків за послуги Замовника, у разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості, зміни технічних параметрів об'єкта та в інших випадках, передбачених діючим законодавством. Для прийому споживачів з питань проведення перерахунків за надані послуги, прийому від споживачів первинних документів, що впливають на порядок та обсяг нарахування, надання споживачам роз'яснень з питань нарахувань та оплати за надані послуги (у разі наявності у споживачів заборгованості, також щодо шляхів її врегулювання) Концерн має спеціалістів відповідної кваліфікації, в тому числі з бухгалтерською освітою. Для прийому споживачів з питань укладення договорів/угод Концерн має необхідну кількість кваліфікованих співробітників та може забезпечити прийом документів, необхідних для укладення договорів (реструктуризації та інших), за принципом єдиного вікна із подальшим супроводом процесу оформлення договорів. Для забезпечення процесу укладення договорів Концерн має можливість обробки та зберігання документів споживачів, забезпечення виготовлення (друку) бланків договорів, заяв та будь-яких необхідних документів. Концерн може забезпечити розробку та за погодженням з Замовником, розміщення актуальної інформації Замовника у точках прийому Споживачів, в тому числі щодо необхідності погашення заборгованості та шляхів погашення в межах компетенції Виконавця. У Концерні наявна розгалужена система сервісних центрів, що обладнані місцями для розміщення необхідної інформації. Персонал Концерну, який має

відповідний досвід, здійснює постійний моніторинг інформації Замовників, яка надається споживачам на предмет її актуальності. В структурі Концерну створено Центр навчанням ефективним комунікація «Платформа комфорту», завданнями якого є організація заходів, спрямованих на проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи для мешканців у форматі лекцій, семінарів, практикумів, круглих столів. Мета функціонування центру – підвищення правової обізнаності споживачів в частині діючого законодавства, зокрема в сфері житлово-комунальних послуг. Також, для якісного проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед споживачів, у Концерну наявний інформаційний портал в мережі Інтернет за допомогою якого може бути забезпечено оперативне розміщення актуальних матеріалів інформаційного характеру, зокрема щодо послуг Замовника, проведення дистанційної роботи зі споживачами за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Концерну в мережі Інтернет. Концерн може забезпечити дистанційне обслуговування споживачів за допомогою контакт-центру Виконавця (обробка телефонних, електронних звернень споживачів та надання усної та письмової інформації, роз'яснень споживачам щодо послуг Замовника). Для розширення засобів комунікації із споживачами, в Концерні наявний функціонуючий (повністю обладнаний) відділ дистанційного обслуговування споживачів (call-center), який забезпечує прийом дзвінків від мешканців усіх районів міста Києва. Прийом дзвінків здійснюється за допомогою системи, що дозволяє автоматизувати роботу операторів по прийому дзвінків та звернень споживачів, забезпечує ідентифікацію абонента, запис дзвінка, формування звернення, доповнення інформації про споживача, в тому числі, щодо показників засобів обліку та послуг тощо. Вся інформація про споживача та історія спілкування з ним зберігаються в єдиній інформаційній базі. Також, інформаційна база містить «базу знань» (що постійно оновлюється), яка допомагає оператору надати якісну консультацію споживачу. Крім того, автоматизована система дозволяє реалізовувати можливість інтеграції з базами даних інших розробників, це дозволяє здійснювати оперативний обмін довідковою інформацією щодо нарахувань та оплат за особовими рахунками споживачів, аварійних ситуаціях чи планових відключеннях від послуги. Концерн може забезпечити надання та інформаційно-технологічне супроводження програмно-апаратного комплексу. Друк інформації щодо звітності по розрахунках із споживачами. Забезпечення адміністрування та сталого функціонування серверних потужностей Виконавця, на яких розміщується комп'ютерна програма, за допомогою якої здійснюються розрахунки за послуги. Програмно-апаратний комплекс - комп'ютерна програма (-ми) Виконавця, за допомогою якої, здійснюються розрахунки за послуги Замовника, надані споживачам у житлових будинках, будинках приватного сектору, формування звітності, тощо. Надання та інформаційно-технологічне супроводження програмно-апаратного комплексу включає: підтримку алгоритмів розрахунків та своєчасне внесення змін до них у відповідності до нормативно-правових актів, згідно з технічним завданням, наданим Замовником та погодженим між Замовником та Виконавцем; ведення довідників вулиць, будинків, організацій, тарифів, послуг тощо; формування інформації щодо проведеного розрахунку плати за фактично спожиті послуги, з врахуванням заборгованості т для формування рахунків-повідомлень; формування та друк інформації щодо звітності по розрахунках споживачів згідно форм, узгоджених з Замовником. забезпечення адміністрування та сталого функціонування серверних потужностей, на яких розміщується програмно-апаратний комплекс. У розпорядженні Концерну наявний програмно-апаратний комплекс, за допомогою якого можливо здійснювати вищезазначені дії. Концерн забезпечує виконання роботи з формування, друку та доставки рахунків-повідомлень та/або довідково-інформаційного видання «Комунальний бюлетень міста Києва» по кожному особовому рахунку споживачів. Концерн є засновником довідково-інформаційного видання «Комунальний бюлетень міста Києва», свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації від 02.12.2015 р., серія КУ, № 765-402Р. За допомогою довідково-інформаційного видання «Комунальний бюлетень міста Києва» Концерн може здійснювати, у разі відповідного замовлення послуг, інформаційно-роз'яснювальну роботу серед споживачів послуг Замовника. У довідково-інформаційному виданні «Комунальний бюлетень міста Києва» можуть бути розміщені оголошення-інформація, що стосуються послуг які надаються Замовником. Окрім того, Концерн є користувачем інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва, створеного згідно з рішенням Київської міської ради від 21 вересня 2017 року N 40/3047 «Про затвердження Положення про інформаційну систему ». Таким чином Концерн має у

своєму розпорядженні доступ до наповненого реєстру територіальної громади, який є єдиним джерелом відповідної інформації. Враховуючи вищезазначене, на сьогодні Концерн є єдиним комунальним підприємством, яке на підставі даних інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва», має змогу формувати актуальну базу споживачів житлово-комунальних послуг по всьому місту Києву. Протягом 2019 року Концерном розроблено методологію комплексної роботи з боржниками, а також процедури масштабного застосування до недобросовісних споживачів передбачених ст. 625 Цивільного кодексу України таких фінансових категорій як інфляційні нарахування та 3% річних. Особливість цього процесу полягає у технологічній можливості здійснювати щомісячне нарахування таких санкцій, ведення їх обліку окремо за кожним видом, формування рахунків-повідомлень із зазначенням сум санкцій, що підлягатимуть оплаті боржниками. Також, у штаті Концерну, наявні підрозділи, виділена група співробітників, які здійснюють супроводження дебіторської заборгованості, досудову роботу з будь-якими особами, робота яких направлена на зменшення заборгованості споживачів за надані житлово-комунальні послуги. Концерном також реалізовано систему формування за запитом Замовника пакету розрахунково-аналітичної інформації щодо боржника, в тому числі шляхом отримання достовірної інформації з відкритих інформаційних джерел (державних реєстрів), яка в подальшому надасть можливість здійснювати ефективну роботу в процесі судового та примусового стягнення боргу. Концерн є єдиним підприємством, яке на підставі даних інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва» має змогу формувати актуальну базу споживачів послуг Замовника, по всьому місту Києву. На сьогодні Концерн виконує всі функції для її оновлення, має доступ до інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва», що дозволить КП «КІЇВТЕПЛОЕНЕРГО» надавати споживачам, по місту Києву, послуги з централізованого опалення, постачання теплової енергії, централізованого постачання гарячої води та отримувати оплату за ці послуги. Враховуючи вищенаведене, можна стверджувати, що неукладення договору з комунальним концерном «Центр комунального сервісу» призведе до зупинення роботи по інформаційно-технологічному супроводженню нарахувань та розрахунків за послуги з централізованого опалення, постачання теплової енергії, централізованого постачання гарячої води, що матиме негативні наслідки для господарської діяльності КП «КІЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та життєдіяльності міста. Таким чином, на підставі вищезазначеного та враховуючи, що Концерн є єдиним володільцем актуальної інформаційної бази споживачів житлово-комунальних послуг, є уповноваженим Департаментом з питань реєстрації на проведення роботи з реєстром територіальної громади міста Києва, та визначений єдиним комунальним підприємством, яке на базі власних сервісних центрів обслуговування організовує та забезпечує роботу єдиної міської служби комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» (Концерн має відділення по всьому місту Києву), КП «КІЇВТЕПЛОЕНЕРГО» у зв'язку із відсутністю конкуренції на відповідному ринку, який би охоплював всю територію міста Києва одночасно, має змогу проводити переговорну процедуру закупівлі послуг у зв'язку із відсутністю конкуренції. Документи, що підтверджують наявність умов застосування переговорної процедури закупівлі: Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08 грудня 2016 року № 1244 «Про єдину міську службу для комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» на базі комунального концерну «Центр комунального сервісу»; Рішення Київської міської ради від 09.10.2014 № 270/270 «Про удосконалення структури управління житлово-комунальним господарством міста Києва»; Рішення Київської міської ради від 14.05.2015 № 467/1331 «Про створення комунального концерну «Центр комунального сервісу»; Науково-практичний висновок торгово-промислової палати України щодо наявності підстав для застосування КП «КІЇВТЕПЛОЕНЕРГО» переговорної процедури закупівлі послуг обслуговування споживачів.