

ПОВІДОМЛЕННЯ

про намір укласти договір
(під час застосування переговорної процедури)
UA-2020-12-30-001409-a

Найменування замовника:	ПрАТ "АК "Київводоканал"
Категорія замовника:	Юридична особа, яка здійснює діяльність в одній або декількох окремих сферах господарювання
Ідентифікаційний код замовника в ЄДР:	03327664
Місцезнаходження замовника:	01015, Україна, м. Київ, місто, вул. Лейпцизька, 1-а
Вид предмета закупівлі:	Послуги
Назва предмета закупівлі:	ДК 021:2015 72310000-1 - Послуги з обробки даних (послуги з обслуговування за принципом «Єдиного вікна» споживачів - мешканців багатоповерхових будинків м. Києва)
Код за Єдиним закупівельним словником:	ДК 021:2015:72310000-1: Послуги з обробки даних

Назва номенклатурної позиції предмета закупівлі	Код згідно з Єдиним закупівельним словником, що найбільше відповідає назві номенклатурної позиції предмета закупівлі	Кількість товарів або обсяг виконання робіт чи надання послуг	Місце поставки товарів або місце виконання робіт чи надання послуг	Строк поставки товарів, виконання робіт чи надання послуг
ДК 021:2015 72310000-1 - Послуги з обробки даних (послуги з обслуговування за принципом «Єдиного вікна» споживачів - мешканців багатоповерхових будинків м. Києва): Послуги з обслуговування за принципом «Єдиного вікна» споживачів - мешканців багатоповерхових будинків м. Києва (ДК 021:2015 72310000-1 - Послуги з обробки даних)	ДК 021:2015:72310000-1 — Послуги з обробки даних	1 послуга	01001, Україна, м. Київ, місто, м. Київ	до 31 грудня 2021

Умови оплати договору (порядок здійснення розрахунків):

Подія	Опис	Тип оплати	Період, (днів)	Тип днів	Розмір оплати, (%)
Надання послуг	протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту підписання Сторонами актів приймання-передачі наданих послуг	Післяоплата	10	Робочі	100

Джерело фінансування закупівлі:

Джерело фінансування закупівлі	Опис	Сума
Власний бюджет (кошти від господарської діяльності підприємства)		60166080 UAH

Інформація про учасника (учасників):

Найменування постачальника товарів, виконавця робіт чи надавача послуг	Ідентифікаційний код учасника в ЄДР або реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) постачальника товарів, виконавця робіт чи надавача послуг	Місцезнаходження та контактні номери телефонів учасника (учасників), з яким (якими) проведено переговори	Узгоджена ціна пропозиції учасника процедури закупівлі
Комунальний концерн «Центр комунального сервісу»	39946227	03179, Україна, м. Київ, місто, вул. Львівська, 57А (044) 247-40-40	60 166 080 UAH з ПДВ

Умова застосування переговорної процедури закупівлі відповідно до частини другої статті 40 Закону України “Про публічні закупівлі”

Відсутність конкуренції з технічних причин

Обґрунтування застосування переговорної процедури закупівлі з посиланням на експертні, нормативні, технічні та інші документи, що підтверджують наявність умов застосування переговорної процедури закупівлі

Комунальний концерн «Центр комунального сервісу» (далі - Концерн) було створено згідно з рішенням Київської міської ради від 14.05.2015 № 467/1331 «Про створення Комунального концерну «Центр комунального сервісу». Основними напрямками діяльності Концерну є відкриття сервісних центрів обслуговування з надання житлово-комунальних послуг та проведення прийому споживачів, здійснення нарахувань та виготовлення рахунків на сплату

житлово-комунальних послуг для споживачів, отримання інформації від споживачів про показники приладів обліку та внесення інформації в програмно-апаратні комплекси, забезпечення збору платежів від споживачів житлово-комунальних послуг на користь їх виконавців (виробників), забезпечення проведення претензійно-позовної роботи учасниками Концерну за єдиною правовою позицією, здійснення комплексних заходів по підвищенню платіжної дисципліни населення тощо. При цьому абонентське обслуговування споживачів здійснюється Концерном відповідно до державної та регіональної політики обслуговування споживачів за принципом «єдиного вікна». Система «Єдине вікно» вважається найкращим у світі інструментом спрощення та зменшення кількості процедур. Вона дає можливість всім учасникам процесу надавати одночасно необхідну інформацію в стандартизованій формі в єдиний пропускний канал. Тобто всі фахівці, фізично перебуваючи в різних місцях, об'єднують свої потоки інформації в єдину базу. Результатом синхронізованої обробки Концерном документів та інформації щодо споживачів стає єдиний набір даних, необхідних для ведення роботи з реалізації послуг. Обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна» запроваджено виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією) відповідно до розпорядження 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» (зі змінами, внесеними Розпорядженням КМДА від 30.11.2020 № 1872) (далі – «Розпорядження»), згідно з яким у м. Києві організовано єдину міську службу для комплексного обслуговування споживачів житлово-комунальних послуг за принципом «єдиного вікна» на базі комунального концерну «Центр комунального сервісу». Таке обслуговування споживачів 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 є те, що на сьогодні Концерн має відділення по всьому місту Києву - 33 точок прийому, які ведуть прийом споживачів за концепцією єдиного підходу до оформлення офісного простору, 15 з яких оснащені електронною чергою з функцією голосового сповіщення та можливістю попереднього запису через сайт <https://cks.com.ua/equery>, комфортними умовами очікування, дитячими куточками та вільним використанням бездротової передачі даних мережею Інтернет (Wi-Fi). Концерн має інструменти, за допомогою яких мешканці м. Києва мають змогу сплатити за житлово - комунальні послуги: 1) в режимі реального часу - через сайт Концерну <https://cks.com.ua/>; 2) банківською картою через POS-термінали; 3) готівкою - через платіжні термінали. На даний час встановлено 55 POS-терміналів у відділеннях по всіх 10 районах міста Києва, 11 платіжних терміналів для оплати житлово-комунальних послуг готівкою. З 18 березня 2020 року у зв'язку з запровадженням протиепідемічних заходів та обмежень у м. Києві, вирішення питань споживачів Концерном переведено в дистанційний режим. Задля оперативного та ефективного вирішення будь-яких питань споживачів, у тому числі здійснення оплати за житлово-комунальні послуги, споживачам запропоновані наступні способи дистанційного обслуговування: - особистий кабінет на сайті Концерну (<https://cks.com.ua/cabinet>) - для оплати в онлайн - режимі та передачі показань індивідуальних засобів обліку тепла, гарячого та холодного водопостачання; - електронний рахунок (<https://cks.com.ua/bill/>) - для оформлення заявки потрібно перейти за посиланням або надіслати ПІБ, телефон, адресу та e-mail: bill@src.kiev.ua; - зворотний зв'язок на сайті Концерну (cks.com.ua/feedback) - для оперативних консультацій; - розділ «Дистанційне обслуговування» на сайті Концерну: (cks.com.ua/remote) - для оформлення заявок, у т.ч. на опломбування, розпломбування, контрольне зняття показань індивідуальних засобів обліку, зміну кількості зареєстрованих, отримання довідок про стан заборгованості, актів взаєморозрахунків тощо; - call-центр Концерну (044)247-40-40 - для оперативних консультацій та передачі показань; - безкоштовна телефонна лінія 0-800-404-407 - для передачі показань лічильників з мобільного (новий сервіс який діє з 10 вересня 2020р.); - месенджер у Facebook на сторінці www.facebook.com/cks.com.ua - для вирішення усіх питань з можливістю обміну документів; - Skype-зв'язок - для вирішення усіх питань з можливістю обміну документів (20 логінів); - 10 додаткових стаціонарних багатоканальних номерів телефонів у сервісних центрах для

консультацій, передачі показань та зворотного зв'язку зі Споживачами, які не мають технічної можливості перевести свої телефони у тоновий режим; - скриньки для прийому показань лічильників та звернень споживачів. Актуальна інформація щодо діючих каналів дистанційного обслуговування постійно розміщується на: - зворотній сторінці єдиних рахунків-повідомлень; - вхідних групах сервісних центрів (оголошення, візитки); - розділі «Наші сервіси» на сайті Концерну; - офіційній сторінці Концерну у Facebook; - друкованому засобі масової інформації «Комунальний бюлетень міста Києва». Крім того, у 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. Навчальним центром Концерну «Платформа комфорту» проводяться на постійній основі лекції та практичні заняття для споживачів різних вікових груп за темою «Онлайн комуналка», яка включає в себе навчання за наступними напрямками: - реєстрація в особистому кабінеті; - передача показань квартирних лічильників води та опалення; - оформлення онлайн - звернення фахівцю Концерну через сайт; - створення заявки на повірку, заміну чи встановлення лічильників; - оформлення звернення через месенджер на Facebook-сторінці та через Skype-зв'язок; - оплата комунальних послуг (карткою киянина без комісії). Для забезпечення інформування та якісного опрацювання звернень споживачів у Контактному центрі міста Києва представником Концерну проводяться «прямі лінії» з питань житлово-комунальних послуг. Концерн є користувачем інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Києва, створеної згідно з рішенням Київської міської ради від 21 вересня 2017 року № 40/3047 «Про затвердження Положення про інформаційну систему». Таким чином, Концерн має доступ до наповненого реєстру територіальної громади, який є єдиним джерелом відповідної інформації. Ураховуючи вищезазначене, на сьогодні Концерн є єдиним 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. На сьогодні в м. Києві немає інших підприємств, які мають можливість надавати послуги виконавцям житлово-комунальних послуг з комплексного обслуговування споживачів, зокрема за принципом «єдиного вікна». ПрАТ «АК «Київводоканал» має здійснювати розрахунки за надані послуги з централізованого постачання холодної води (з використанням внутрішньобудинкових мереж) та водовідведення холодної та гарячої води (централізоване водопостачання та централізоване водовідведення - послуги з набранням чинності змін до Закону України «Про житлово-комунальні послуги») (далі - послуги Замовника), що є житлово-комунальними послугами у розумінні Закону України «Про житлово-комунальні послуги». 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. 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. У 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. 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. Таким чином, на підставі вищезазначеного та враховуючи, що Концерн є єдиним володільцем актуальної інформаційної бази споживачів житлово-комунальних послуг, 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), у ПрАТ «АК «Київводоканал» у зв'язку із відсутністю конкуренції з технічних причин на відповідному ринку, який би охоплював всю територію міста Києва одночасно, наявні підстави для проведення переговорної процедури закупівлі відповідно до пункту 2 частини другої статті 41 Закону з посиланням на експертні, нормативні, технічні та інші документи, що підтверджують наявність умов застосування переговорної процедури закупівлі. Документи, що підтверджують наявність умов застосування переговорної процедури закупівлі: Рішення Київської міської ради від 14.05.2015 № 467/1331 «Про створення комунального концерну «Центр комунального сервісу»; 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»; Розпорядження Київської міської державної адміністрації від 30 листопада 2020 року № 1872 «Про внесення змін до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08 грудня 2016 року № 1244». Експертний висновок науково-правового дослідження Відокремленого структурного підрозділу «Центр судової експертизи та експертних досліджень» ДП «Інформаційні судові системи» від 13.11.2020 № 023-АНО/20.