

1.ООО «НСТ»

ул. Покрышкина, д. 7, Москва, 119602

2. ПАО «Почта Банк»

пл. Преображенская, д. 8, Москва, 107061

3. АО «ЕЭТП»

ул. Кожевническая, д. 14, стр. 5, Москва, 115114

РЕШЕНИЕ

по делу № 1-00-2216/77-17 о нарушении процедуры торгов и порядка
заключения договоров

12.10.2017 Москва

Комиссия Московского УФАС России по рассмотрению жалоб на нарушение процедуры торгов и порядка
заключения договоров (далее — Комиссия)

рассмотрев жалобу ООО «НСТ» (далее – Заявитель) на действия заказчика – ПАО «Почта Банк» (далее –
Заказчик) при проведении запроса предложений в электронной форме на право заключения договора на
оказание услуг по обзвону клиентов Банка в рамках портфельных маркетинговых кампаний и перекрестных
продаж (реестровый
№ 31705502396) (далее – Закупка),

в соответствии со статьей 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее —
Закон о защите конкуренции),

УСТАНОВИЛА:

В адрес Московского УФАС России поступила жалоба Заявителя на действия Заказчика при проведении
Закупки.

По мнению Заявителя, нарушение со стороны Заказчика выразилось в неправомерной оценке заявки ООО «НСТ» и в неуказании в протоколе причин отклонения.

Жалоба мотивирована не указанием причин отклонения заявки общества.

В ходе заседания Комиссии Заказчик возражал по доводам жалобы, представил документы и сведения по оспариваемой процедуре.

В соответствии с частью 10 статьи 3 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц (далее — Закон о закупках) участник закупки вправе обжаловать в антимонопольный орган в порядке, установленном антимонопольным органом, действия (бездействие) заказчика при закупке товаров, работ, услуг в случаях:

- 1) неразмещения в единой информационной системе положения о закупке, изменений, вносимых в указанное положение, информации о закупке, подлежащей в соответствии с Законом о закупках размещению в единой информационной системе или нарушения сроков такого размещения;
- 2) предъявления к участникам закупки требования о предоставлении документов, не предусмотренных документацией о закупке;
- 3) осуществления заказчиками закупки товаров, работ, услуг в отсутствие утвержденного и размещенного в единой информационной системе положения о закупке и без применения положений Федерального закона от 05.05.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд»;
- 4) неразмещения или размещения в единой информационной системе недостоверной информации о годовом объеме закупки, которую заказчики обязаны осуществить у субъектов малого и среднего предпринимательства.

Жалоба рассмотрена по правилам части 10 статьи 3 Закона о закупках, статей 18.1, 23 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее — Закон о защите конкуренции).

В данном случае, Заявитель обжалует, в том числе нераскрытие информации о конкретных причинах отклонения заявки от участия в Закупке, что подлежит рассмотрению антимонопольным органом в соответствии с пунктом 1 части 10 статьи 3 Закона о закупках.

Положение о закупке товаров, работ, услуг Заказчика в редакции, действующей на момент объявления Закупки (далее — Положение о закупке), размещено на Официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет www.zakupki.gov.ru Единой информационной системы в сфере закупок (далее — ЕИС, Официальный сайт).

Из материалов дела следует, что извещение о проведении Закупки было опубликовано 07.09.2017, дата окончания подачи заявок — 21.09.2017, дата рассмотрения заявок — 28.09.2017, дата подведения итогов — 28.09.2017. Начальная (максимальная) цена: 600 000 000,00 руб.

Согласно пункту 1, 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках при закупке товаров, работ, услуг заказчики руководствуются, в том числе, принципами информационной открытости, равноправия, справедливости, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки.

Исходя из текста жалобы и пояснений Заявителя, нарушения со стороны Заказчика выразились в неправомерном присвоении 0 баллов заявке общества по подкритерию «Ктв-соблюдение сценария разговора» критерия «Качество технического предложения» и отсутствии в протоколе конкретных причин несоответствия заявки.

Комиссия, изучив предоставленные документы и сведения, установила следующее.

В соответствии с протоколом от 28.09.2017 № 17-0163-К3, опубликованным в ЕИС 29.09.2017, установлено, что заявке Заявителя присвоено 0 баллов по подкритерию «Ктв- соблюдение сценария разговора» ввиду несоответствия сценарию. При этом заявка признана соответствующей и допущена до участия в Закупке.

Согласно указанному протоколу Заказчиком отражены сведения о причинах присвоения 0 баллов заявке Заявителя, а именно ввиду несоответствия сценарию.

При этом Положением о закупках, не предусмотрен порядок раскрытия конкретных причин несоответствия заявки в протоколе.

Кроме того, 04.10.2017 ООО «НСТ» обратилось в Банк с жалобой на результат оценки заявки по спорному

подкритерию.

Согласно письменным пояснениям Заказчика, исх. № 18-68678 от 05.10.2017 Заявителю направлены разъяснения с указанием на допущенные ошибки в сценарии и причинах присвоения 0 баллов по подкритерию «Ктв- соблюдение сценария разговора».

Таким образом, на момент рассмотрения жалобы Комиссией, Заявитель располагал информацией относительно причин присвоения заявке ООО «НСТ» 0 баллов по подкритерию «Ктв- соблюдение сценария разговора».

Таким образом, Комиссия принимает решением о признании довода Заявителя о неуказании Заказчиком в протоколе причин присвоения 0 баллов необоснованным.

В соответствии с пунктами 12, 13 части 10 статьи 4 Закона о закупках, в документации о закупке должны быть указаны сведения, определенные положением о закупке, в том числе критерии оценки и сопоставления заявок на участие в закупке, а также порядок оценки и сопоставления заявок на участие в закупке.

Согласно пунктам 16, 17 Закупочной документации критерии и порядок оценки и сопоставления заявок на участие в Закупке установлены в приложении № 1 к Закупочной документации.

В соответствии с пунктом 3 приложения 1 (критерии оценки) предусмотрен критерий «качество технического предложения» (вес критерия — 40%), содержащий, в том числе подкритерий «Ктв-соблюдение сценария разговора», значимость критерия составляет 40 баллов.

В соответствии с правилами расчета присуждаемых баллов по подкритерию «Ктв-соблюдение сценария разговора»:

- сценарий разговора соответствует сценарию, указанному в файле "2020_Скрипт" Приложения №3 к Документации о закупке – 100 баллов;
- сценарий разговора не соответствует сценарию, указанному в файле "2020_Скрипт" Приложения №3 к Документации о закупке – 0 баллов.

При этом, в соответствии с условиями оценки по критерию «Качество технического предложения» Заказчиком оцениваются ошибки по всему объему обзвонков, т. е. если ошибка была в 1 звонке из 6, то присваивается 0 баллов.

Приложением № 3 установлен порядок проведения тестирования, в соответствии с которым участник процедуры закупки осуществляет обзвон клиентов, указанных в файле «Задание на обзвон», и ведет диалог с клиентами строго в соответствии со скриптом «2020_Скрипт» и с применением шаблонов ответов на часто задаваемые вопросы/возражения в соответствии с файлом «Работа с возражениями», а также в соответствии с перечнем документов, установленных в перечне файлов, в том числе в соответствии со «Списком точек», используемый для назначения клиенту встречи, при этом выбирать необходимо только те точки, которые в файле обозначены значением колонки «Доступность для CASH (Y-доступен; N-не доступен)» как Y.

Согласно пояснениям Заказчика, представленный ООО «НСТ» сценарий разговора с вымышленным клиентом Банка не соответствовал сценарию, указанному в файле «2020_Скрипт», а именно в блоке скрипта «запись на визит» в процессе подбора офисов для визита, расположенных в озвученном клиентом городе была допущена ошибка. В списке доступных адресов офисов были озвучены адреса офисов, расположенных в разных субъектах (Московская область и Ленинградская область) Российской Федерации, ввиду чего заявка Заявителя по подкритерию «Ктв-соблюдение сценария разговора» было присвоено 0 баллов.

Комиссия, изучив представленные документы и выслушав доводы сторон, а также заслушав представленные на заседании аудиозаписи установила, что в соответствии со скриптом «2020_Скрипт» участнику необходимо пройти цепочку диалога с вымышленным клиентом и достичь определенного результата, в соответствии с выбранной клиентом цепочки разговора (в том числе подбор удобного офиса для визита клиента в Банк).

Комиссией заслушан спорный звонок участника вымышленному клиенту, в соответствии с которым клиентом выбрана цепочка разговора, ведущая к блоку скрипта «запись на визит». В блоке «запись на визит» оператору (участнику) необходимо подобрать для клиента удобный офис банка, расположенный в выбранном клиентом городе, подбор осуществляется оператором из файла «список точек». Согласно спорному разговору, для оформления продукта банка клиентом выбран город Пушкино. Исходя из положений скрипта, в соответствии с которым велся разговор оператора (участника) с клиентом, следующим этапом является подбор удобного адреса офиса банка для визита клиента оператором из файла «список точек», с учетом выбранного города. Ввиду того, что клиентом был выбран город Пушкино, при этом название города не было озвучено четко, ясно и внятно, оператором были озвучены клиенту адреса офисов, расположенных в городе Пушкино Московской

области и Пушкин Ленинградской области. При этом вымышленным клиентом выбран необходимый адрес, вследствие чего оператором подобран корректный адрес для визита клиента в банк.

Таким образом, результат (конечная цель) - подбор корректного адреса клиенту, по результатам звонка, достигнут, участником (оператором) цепочка диалога с вымышленным клиентом пройдена.

Ввиду изложенного Комиссия приходит к выводу о соответствии сценария разговора оператора (участника) с вымышленным клиентом сценарию разговора, установленному в скрипте «2020_Скрипт», а также достижением оператором (участником) необходимого результата (подбора корректного адреса офиса для визита клиента в банк).

Комиссия не усматривает в спорном звонке вымышленному клиенту ошибок, влекущих присвоение 0 баллов, поскольку 0 баллов присваивается в случае несоблюдения сценария разговора, предусмотренного скриптом «2020_Скрипт», в данном случае Комиссией установлено, что сценарий был соблюден. Кроме того, скриптом, установленным Заказчиком, а также Закупочной документацией, не установлен запрет на озвучивание оператором (участником) адресов офисов банков, расположенных в разных субъектах Российской Федерации.

Таким образом, Комиссия учитывая, что участником (оператором) по итогам спорного разговора достигнут необходимый результат (клиенту подобран корректный адрес офиса банка), приходит к выводу о нарушении Заказчиком установленного порядка оценки ввиду неправомерного присвоения 0 баллов заявке ООО «НСТ» по подкритерию «Ктв-соблюдение сценария разговора» критерия «качество технического обслуживания».

Комиссия усматривает в действиях Заказчика нарушение пункта 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках.

При этом, данным вымышленным клиентом Банка, в разговоре с другими участниками (операторами) информация о выбранном городе озвучена корректно и внятно, в том числе при разговоре с участником, признанным по итогам Закупки победителем.

В связи с изложенным Комиссия принимает решение о признании довода Заявителя относительно неправомерности присвоения заявке 0 баллов по качественному подкритерию — обоснованным.

Комиссия, руководствуясь частью 20 статьи 18.1 и пунктом 3.1 части 1 статьи 23 Закона о защите конкуренции,

РЕШИЛА:

1. Признать жалобу Заявителя на действия Заказчика в части неправомерной оценки заявки – обоснованной; в части нераскрытия в протоколе конкретных причин несоответствия заявки — необоснованной.
2. Признать в действиях Заказчика нарушение пункта 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках
3. Выдать Заказчику обязательное для исполнения предписание об устранении выявленных нарушений.

Настоящее решение может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его принятия.

1.ООО «НСТ»

ул. Покрышкина, д. 7, Москва, 119602

2. ПАО «Почта Банк»

пл. Преображенская, д. 8, Москва, 107061

3. АО «ЕЭТП»
ул. Кожевническая, д. 14, стр. 5, Москва, 115114

ПРЕДПИСАНИЕ

по делу № 1-00-2216/77-17 о нарушении процедуры торгов и порядка
заключения договоров

12.10.2017 Москва

Комиссия Московского УФАС России по рассмотрению жалоб на нарушение процедуры торгов и порядка
заключения договоров (далее — Комиссия)

руководствуясь пунктом 3.1 части 1 статьи 23 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите
конкуренции», на основании решения Комиссии от 12.10.2017 № 1-00-2216/77-17,

ПРЕДПИСЫВАЕТ:

ПАО «Почта Банк» (далее – Заказчик) устранить нарушения, допущенные при проведении запроса
предложений в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по обзвону клиентов
Банка в рамках портфельных маркетинговых кампаний и перекрестных продаж (реестровый
№ 31705502396) (далее – Закупка), а именно:

1.
 1. Заказчику отменить протокол по рассмотрению и оценке заявок от 28.09.2017 № 17-0163-K3.
 2. Заказчику разместить информацию об отмене вышеуказанного протокола в Единой информационной системе в сфере закупок www.zakupki.gov.ru (далее – ЕИС) в сети «Интернет».
 3. Заказчику разместить в ЕИС информацию о новой дате рассмотрения заявок на участие в Закупке, дате подведения итогов Закупки.
 4. Заказчику повторно провести рассмотрение заявок на участие в Закупке в соответствии с решением Комиссии Московского УФАС России от 12.10.2017 № 1-00-2216/77-17.
 5. Заказчику исполнить настоящее предписание в срок до 10.11.2017.
 6. Заказчику о выполнении настоящего предписания сообщить в адрес Московского УФАС России в срок до 17.11.2017 с приложением подтверждающих документов.

Примечание:

1. За невыполнение в установленный срок законного предписания антимонопольного органа статьей 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность.

2. Привлечение к ответственности, предусмотренное законодательством, не освобождает от обязанности исполнить предписание антимонопольного органа.