



**ТЕХНОСЕРВ**  
КОНСАЛТИНГ

Федеральная антимонопольная служба  
России

123995, ГСП-5, Д-242, г. Москва,  
ул. Садовая-Кудринская, дом 11

ООО «Техносерв Консалтинг»  
115280, Россия, Москва  
ул. Ленинская слобода, д. 19.  
Т: +7 (495) 981-92-92  
Ф: +7 (495) 981-92-91  
www.tsconsulting.ru  
info@tsconsulting.ru

ФАС России  
Рег. номер 13615518  
зарегистрирован 21.08.2018



*Иванов*

### ЖАЛОБА

на действия Заказчика по Федеральному закону «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18.07.2011 №223-ФЗ

- Заказчик:** ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
"АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ"  
**Адрес (место нахождения)** 119002, г. Москва, ул. Арбат, дом 10  
**Контактное лицо:** Санников Юрий Львович, тел. +7(499)5006800 доб.3056,  
e-mail: yusannikov@aeroflot.ru
- Закупка** СБ-АСТ: Открытый запрос предложений в электронной форме на электронной площадке ЗАО «Сбербанк-АСТ» (УТП) (<http://utp.sberbank-ast.ru/Trade/NBT/PurchaseView/51/0/0/330923>)  
Номер процедуры SBR003-180121841800007  
Извещение о закупке на ОС ЕИС № 31806768880  
Размещено: 30.07.2018  
Предмет договора: «Техническая поддержка ИС CRM и BigData»

### 3. Обжалуемые действия Заказчика

Заказчиком включены в документацию по закупке необоснованно завышенные требования, что ведет к ограничению круга участников открытого запроса предложений, что, по мнению Заявителя является нарушением п. 1.1.7.2 «Положения о закупке товаров, работ, услуг (РИ-ГД-148Г с изменением № 1)» и пп.2 п.1 ст.3 закона № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», устанавливающих принципы отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам.

### 4. Доводы жалобы

30.07.2018 ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" разместило на электронной площадке ЗАО «Сбербанк-АСТ» (УТП) (<http://utp.sberbank-ast.ru/Trade/NBT/PurchaseView/51/0/0/330923>) извещение о проведении открытого запроса предложений в электронной форме с приглашением, адресованным неопределенному кругу лиц, выступить с предложениями по закупочной процедуре. Предмет закупки – «Техническая поддержка ИС CRM и BigData», номер процедуры SBR003-180121841800007 (Извещение о закупке на ОС ЕИС № 31806768880).

Заявитель жалобы - ООО «Техносерв Консалтинг», ИНН: 7705797740, адрес места нахождения: 115477, г. Москва, ул. Деловая, д.11, корпус 1; Почтовый адрес: почтовый адрес: 115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д.19; телефон: +7 (916) 618-04-39, e-mail: drudevich@tsconsulting.ru.

Поскольку ООО «Техносерв Консалтинг» имеет многолетний опыт сотрудничества с ПАО «АЭРОФЛОТ» с декабря 2013, выражающимся в создании, доработке, и многолетней технической поддержке продуктов «ИС CRM и BigData», которые являются предметом настоящей закупки (между ООО «Техносерв Консалтинг» и ПАО «АЭРОФЛОТ» заключено и должным образом исполнено порядка 20 договоров, имеющих непосредственное отношение к разработке, модернизации и технической поддержке продуктов «ИС CRM и BigData»), постольку, исходя из многолетнего опыта сотрудничества с ПАО «АЭРОФЛОТ», ООО «Техносерв Консалтинг» заинтересовалось объявленным открытым запросом предложений (Предмет закупки – «Техническая поддержка ИС CRM и BigData»), и в этой связи изучило всю имеющуюся на электронной площадке информацию, касающуюся закупки, включая прикрепленную документацию (далее – Документация). По результатам изучения Документации мы со всей ответственностью заявляем, что Документация содержит требования к участникам и критерии оценки, нарушающие принципы отсутствия дискриминации и устанавливающие необоснованные ограничения конкуренции по отношению к потенциальным участникам, а именно:

1. Пункт 4.2.10.2 содержит требование наличия у участника закупки специалистов определенных квалификаций. При этом требуется наличие, как минимум, одного специалиста с каждым из указанных ниже сертификатов:

- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Oracle по специализации Oracle Database 11g Administrator Certified Associate;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Oracle по специализации Oracle Certified Expert. Siebel 8 Consultant Certified Expert или сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Oracle по специализации Oracle Siebel Customer Relationship Management 8 Business Analyst;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Oracle в качестве эксперта по специализации Oracle Business Intelligence Foundation Suite 11g Certified Implementation Specialist или сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Oracle в качестве эксперта по специализации «Oracle BI EE + Implementation»;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией IBM по специализации IBM Certified Specialist - PureData System for Analytics;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией IBM по специализации IBM BigInsights for Apache Hadoop Technical Professional;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист успешно прошел расширенный курс по Google Analytics от компании Google;
- Сертификат, удостоверяющий, что специалист признается компанией Red Hat, Inc. по специализации Red Hat Certified Technician Red Hat Enterprise Linux.

При этом, по нашему мнению, ряд сертификатов включены в список в п.4.2.10.2 необоснованно, а именно:

Вендор	Сертификат	Доводы
IBM	IBM Certified Specialist - PureData System for Analytics	Предметом договора является оказание услуг технической поддержки и сопровождения Платформы, Прикладного Программного Обеспечения (ППО), функционала Платформы и интерфейсов интеграции.  При этом в соответствии с Приложением № 4

		<p>(ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ) и Приложением № 4.1 (Условия оказания услуг) к Документации программно-аппаратное решение <b>IBM PureData System for Analytics</b> не является частью Платформы и Прикладного Программного Обеспечения (ППО). Таким образом включение в закупочную документацию требования о наличии у Участника как минимум одного специалиста с сертификатом «<b>IBM Certified Specialist - PureData System for Analytics</b>» не имеет оснований и приводит к ограничению конкуренции.</p> <p>Также договором не предусматривается выполнение в рамках технической поддержки Платформы каких-либо работ, связанных с программно-аппаратным решением IBM PureData System for Analytics. В соответствии с Приложением № 4 (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ) в состав услуг, оказываемых Исполнителем (см.п.5 Приложения №4) в рамках договора, включены Услуги по доработке Платформы для реализации запросов на изменение только <u>в части «ИС Siebel CRM»</u>.</p> <p>И включение в договор (в один лот с техподдержкой) работ по миграции какой-либо функциональности и/или данных на IBM PureData будет менять смысл предмета договора. То есть в одном лоте будут необоснованно объединены услуги техподдержки Платформы и работы по миграции функциональности и/или данных в систему, не являющихся частью Платформы.</p> <p>В связи с вышеизложенным считаем данное требование необоснованным и ограничивающим конкуренцию. А также считаем необоснованным засчитывать наличие специалистов с данным сертификатом при оценке участников по критерию «Наличие трудовых ресурсов и их квалификация» (БТ).</p>
IBM	IBM BigInsights for Apache Hadoop Technical Professional	<p>Apache Hadoop – программный продукт с открытым исходным кодом, который широко применяется в проектах Больших данных и включен в дистрибутивы различных поставщиков решений, в том числе в IBM BigInsights, Hortonworks и другие. Большинство высококвалифицированных специалистов по продукту Apache Hadoop не обладают сертификатом IBM BigInsights for Apache Hadoop Technical Professional, но способны без потери качества и соблюдением требований по уровню обслуживания (SLA) решать задачи поддержки.</p> <p>При этом функциональность «ИС BigData» не является критической (допускается длительное время простоя до 72 часов). В то же время в Документации отсутствуют требования к наличию специалистов с сертификатами «Oracle Certified Expert. Siebel 8 Consultant Certified Expert», подтверждающими глубокие знания и навыки по работе с «ИС Siebel</p>

		<p>CRM». Модули «ИС Siebel CRM» являются Наиболее критичными модулями системы (с наиболее строгими требованиями по SLA).</p> <p>Это подтверждает, что наличие сертификата IBM BigInsights for Apache Hadoop Technical Professional не должно является обязательным и подлежит исключению из списка в п.4.2.10.2</p>
Red Hat	Red Hat Certified Technician Red Hat Enterprise Linux	<p>Сертификат по специализации «Red Hat Certified Technician» исключен из перечня доступных сертификатов в 2010 году и больше не выдаётся.</p> <p>С 2010 года выдается сертификат «Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)», который заменил устаревший сертификат «Red Hat Certified Technician (RHCT)». Охват экзамена RHCSA покрывает объем экзамена RHCT с добавлением углубленных проверок некоторых ключевых навыков специалистов по системе Red Hat  <a href="https://www.redhat.com/en/blog/introducing-the-red-hat-certified-system-administrator-rhcsa-certification">https://www.redhat.com/en/blog/introducing-the-red-hat-certified-system-administrator-rhcsa-certification</a></p> <p>Кроме того, компанией Red Hat выдаётся сертификат «Red Hat Certified Engineer (RHCE)», который подтверждает, что специалист обладает всеми компетенциями уровня «Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)» и «Red Hat Certified Technician (RHCT)», а также дополнительными углубленными навыками, знаниями и способностями, необходимыми для старшего системного администратора Red Hat  <a href="https://www.redhat.com/en/services/certification/rhce">https://www.redhat.com/en/services/certification/rhce</a></p> <p>Таким образом, Заказчиком включены в п.4.2.10.2 требования об обязательном предоставлении устаревшего сертификата «Red Hat Certified Technician (RHCT)», который с 2010 года не выдаётся. Актуальные сертификаты по системе Red Hat: «Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)» и «Red Hat Certified Engineer (RHCE)», отсутствуют в п.4.2.10.2.</p> <p>Более того, наиболее критичными модулями системы (с наиболее строгими требованиями по SLA) являются модули подсистемы «ИС Siebel CRM», компоненты которой размещены на серверах под управлением операционной системы Windows Server. И не смотря на критичность, Документация не требует от участников предоставления сертификатов, подтверждающих квалификацию по работе с операционной системой Windows Server, хотя для соблюдения требований к максимальному времени простоя функциональности «ИС Siebel CRM» необходимо обладать высоким уровнем квалификации.</p> <p>По опыту ООО «Техносерв Консалтинг», оказывавшего ПАО «Аэрофлот» услуги технической</p>

		<p>поддержки и сопровождения «ИС Siebel CRM» в период с 2015 года по 2017 год, за три года оказания услуг возникали единичные инциденты, для решения которых требовалось привлечение специалистов квалифицированных по системе Red Hat.</p> <p>Это подтверждает, что наличие сертификата по операционным системам (в частности, Red Hat Certified Technician Red Hat Enterprise Linux) не должно являться обязательным и подлежит исключению из списка в п.4.2.10.2</p>
--	--	---

2. Приложение №3 «КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И СОПОСТАВЛЕНИЯ ЗАЯВОК» в п.4 «Оценка участника закупки по направлению "Наличие партнерства от компании-правообладателя ПО", БПО;» содержит описание критерия, основанного на наличии партнерских отношений между Участником и компаниями-правообладателями ПО:

- IBM
- Oracle
- Sabre

Баллы по данному критерию начисляются по следующей таблице

Показатель	Балл	Описание шкалы
Наличие партнерских отношений с компаниями-правообладателями ПО: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IBM;</li> <li>▪ Oracle;</li> <li>▪ Sabre.</li> </ul>	15	Наличие подтвержденных партнерских отношений со всеми указанными компаниями.
	5	Наличие подтвержденных партнерских отношений с любыми двумя из указанных компаний
	0	Предоставлено подтверждение наличия партнерских отношений только с одной из трех указанных компаний, либо подтверждение не предоставлено.

При этом наличие у Участника партнерских отношений с частью компаний-правообладателей никак не может являться критерием оценки квалификации Участника для оказания услуг технической поддержки и сопровождения Платформы, Прикладного Программного Обеспечения (ППО), функционала Платформы и интерфейсов интеграции, по следующим причинам:

Компания-правообладатель ПО	Доводы
Sabre	<p>Предметом договора является оказание услуг технической поддержки и сопровождения Платформы, Прикладного Программного Обеспечения (ППО), функционала Платформы и интерфейсов интеграции.</p> <p>При этом в соответствии с Приложением № 4 (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ) и Приложением № 4.1 (Условия оказания услуг) к Документации программное обеспечение компании Sabre не входит в состав Платформы и Прикладного Программного Обеспечения (ППО) и в соответствии с п.7.3 Приложения №4 (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ) в рамках технической поддержки и сопровождения Платформы не осуществляется экспертиза интеграции с внешними системами, не попадающими под действие данного Договора.</p> <p>Наличие партнерских отношений с компанией Sabre не требуется для оказания услуг, указанных в Приложении № 4 и Приложении № 4.1, и никоим образом не характеризует квалификацию Участника для целей</p>

	оказания услуг технической поддержки и сопровождения Платформы, Прикладного Программного Обеспечения (ППО), функционала Платформы и интерфейсов интеграции.
IBM	<p>Согласно п.1.4 «Параметры качества обслуживания» Приложения № 4.1 (Условия оказания услуг) к Документации устанавливаются требования к максимальному времени простоя (прерывания обслуживания) для каждой функциональности Платформы. Исходя из данных требований к максимальному времени простоя видно, что функциональности, в работе которых используется программное обеспечение IBM, не является критичными:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ИС BigData: Построение аналитических моделей в IBM BigInsights и SPSS Modeler (ППО02, ППО03-2) - Максимальное время простоя 72 часа</li> </ul> <p>Как указано в «Параметрах качества обслуживания» длительное прерывание обслуживания допустимо, так как программное обеспечение IBM в Платформе является аналитическим инструментом для построения моделей.</p> <p>При этом наличие партнёрских отношений не требуется для оказания услуг технической поддержки и сопровождения функциональности «ИС BigData: Построение аналитических моделей в IBM BigInsights и SPSS Modeler (ППО02, ППО03-2)». Наличие таких отношений никак не характеризует квалификацию Участника для целей оказания данных услуг.</p>

Исходя из условий Технического задания (Приложением № 4 к Документации) и Условий оказания услуг (Приложением № 4.1 к Документации), особую важность представляет функциональность «ИС Siebel CRM», работающая на базе программного обеспечения Oracle Siebel CRM, ETL Informatica. Важность подтверждается существенно более строгими требованиями к максимально допустимому времени простоя, в сравнении с аналогичными требованиями к функциональности на базе ИС IBM BigData. Кроме того, по опыту оказания услуг технической поддержки и сопровождения «ИС Siebel CRM» в период с 2015 года по 2017 год, существенный объем инцидентов фиксируется в части ETL процессов (процессов загрузки данных), за исполнение которых отвечает система Informatica (*большое количество инцидентов объясняется большим количеством партнеров, от которых периодически поступают данные в некорректном формате или с нарушением целостности*). В связи с этим Исполнителю для оказания услуг потребуются квалифицированные специалисты по системе Informatica.

Квалификация по системе Informatica может быть подтверждена сертификатами

- Informatica Certification. PowerCenter Data Integration 9.x:Developer Specialist
- Informatica Certification. PowerCenter Data Integration 9.x Administrator Specialist

При этом Заказчик при оценке квалификации Участника по направлению «Наличие трудовых ресурсов и их квалификация», не учитывает наличие у Участника специалистов с указанными выше сертификатами. И не требует в п. 4.2.10.2 Документации обязательного наличия у Участниками не менее одного специалиста в одном из указанных выше сертификатов.

В связи с вышеизложенным, считаем, что в текущем виде Документация необоснованно ограничивает перечень сертификатов, которые учитываются при оценке квалификации участника по критерию «Наличие трудовых ресурсов и их квалификация». Считаем целесообразным внести изменения в Документацию и учитывать при подсчете количества специалистов по данному критерию специалистов с сертификатами «Informatica Certification. PowerCenter Data Integration 9.x: Developer Specialist» и «Informatica Certification. PowerCenter Data Integration 9.x Administrator Specialist».

Кроме того, обращаем внимание что в п. 4.2.10.2 Документации, отсутствуют требования о наличии у Участника квалифицированных специалистов по критичным для функционирования ИС CRM ETL процессов, реализованных на программном обеспечении Informatica PowerCenter.

Включение заказчиком, ПАО «Аэрофлот», вышеуказанных требований к участникам закупки необоснованно создает преимущественные условия отдельным участникам открытого запроса предложений в электронной форме по предмету «Техническая поддержка ИС «CRM и BigData», не согласуется с принципами равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки, установленными частью 1 статьи 3 Закона о закупках, нарушает права и законные интересы ООО «Техносерв Консалтинг» как участника закупки, поскольку делает невозможным участие ООО «Техносерв Консалтинг» в запросе предложений.

Так же хотим отметить, что ООО «Техносерв Консалтинг» обращалось (исх. №329 от 11.07.2018), (копия прилагается) к Sabre, с целью квалификации своих сотрудников и получения ими сертификатов Sabre, однако, ответ от Sabre на обращение не поступил. Отсутствие реакции Sabre, на наше обращение свидетельствует о том, что программа квалификации и сертификации компанией Sabre других соискателей, возможно, является закрытой для новых соискателей. Определение круга потенциальных участников регулируется компанией Sabre (компанией – находящейся в юрисдикции Соединенных Штатов Америки), что по нашему мнению является неприемлемым.

Ввиду изложенного считаем, что включение требования о сертификации и наличии партнерского статуса Sabre, которые невозможно получить другим соискателям, является нарушением п.1. ст.17 Закона «О защите конкуренции».

На основании вышеизложенного,

**ПРОШУ:**

1. Приостановить обжалуемую процедуру открытого запроса предложений в электронной форме на электронной площадке ЗАО «Сбербанк-АСТ» (УТП) по предмету договора: «Техническая поддержка ИС CRM и BigData».
2. Обязать Заказчика привести документацию о закупке в соответствии требованиями п.1. ст.17. Федеральный закон от 26.07.2006 N 135-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "О защите конкуренции".

Приложения:

1. Копия документации о закупке «Техническая поддержка ИС CRM и BigData» - на 78 листах.
2. Копия извещения о внесённых изменениях в документацию о закупке 09.08.2018 – на 5 листах.
3. Копия приказа о назначении на должность Генерального директора Булгакова К.А. № ЛС 12 от 07.06.2011. – на 1 листе

Генеральный директор



Булгаков К.А.