

**Кому:**  
**В Управление Федеральной антимонопольной**  
**службы по г. Москве**  
адрес: 107078, г. Москва, Мясницкий проезд,  
дом 4, стр. 1  
E-mail: [to77@fas.gov.ru](mailto:to77@fas.gov.ru)

**Заявитель:**  
Общество с ограниченной ответственностью «НЬЮКОНТАКТ»  
(ООО «НЬЮКОНТАКТ»)

Место нахождения заявителя: 143007, г. Одинцово, ул.  
Молодеж  
Почтовый а. дом 4, стр. 1.

Контактное лицо:

**Лицо, действия (бездействия) которого обжалуются:**

**Заказчик**  
Акционерное общество «К...»  
(АС)  
Мест... а:  
121357, г. Москва, ул... стр. 33.  
с заказчика:  
121357, г. Москва, г... м 29, стр. 33.  
Адрес элек... k.ru.  
Номер телефон... 4-66-70

**Организатор закупки:**  
ОАО «РЖД» в лице Центральной дирекции закупок и снабжения  
– филиала ОАО «РЖД».  
Контактные данные:  
Место нахождения:  
г. Москва, ул. Новорязанская, д. 12.  
Почтовый адрес:

105064, г. Москва ул. Земляной  
Контактное лицо: эксперт, И.



**Жалоба  
на действия (бездействия) заказчика, организатора**

**1. Заказчик закупки:** Акционерное общество «Компания ТрансТелеКом» (АО «Компания ТрансТелеКом») ИНН 7709219099 (далее – Заказчик)

**2. Заявитель:** Общество с ограниченной ответственностью «НЬЮКОНТАКТ» (ООО «НЬЮКОНТАКТ»), ИНН 7705912954 (далее – Заявитель)

**3. Адрес официального сайта, на котором размещена информация:**  
[www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru)

**4. Номер извещения:** 32110690454

**5. Способ проведения конкурентной закупки:** Открытый конкурс в электронной форме.

**6. Наименование конкурентной закупки:** Открытый конкурс в электронной форме № 30542/ОКЭ-АО «Компания ТрансТелеКом»/2021/Д на право заключения договора на оказание услуг контактных центров по проекту Центр поддержки клиентов для нужд АО «Компания ТрансТелеКом» (далее – Конкурс).

**7. Начальная максимальная цена договора:** 788 417 144,25 российских рубля без учета НДС.

**8. Дата опубликования извещения о проведении конкурентной закупки:** 30 сентября 2021 г.

**9. Дата и время окончания подачи заявок:** 18.10.2021 в 10:00 (МСК)

**10. Обжалуемые действия Заказчика, по мнению заявителя, нарушающие требования Федерального закона «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18.07.2011 N 223-ФЗ (далее – Закон о закупках), требования Федерального закона Федеральный закон от 26.07.2006 N 135-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О защите конкуренции» (далее Закон о защите конкуренции) и порядка подготовки и осуществления закупки, содержащихся в размещенном в единой информационной «Положении о закупке товаров, работ, услуг для нужд АО «Компания ТрансТелеКом»», Утвержденного решением Совета директоров АО «Компания ТрансТелеКом» от «28» июня 2021 г., протокол № 380 (далее – Положение о закупках заказчика), а именно:**

**10.1. В конкурсной документации в п. 1.4 установлены антидемпинговые меры, исключающие объективную оценку заявки участника (требование документации противоречит основным принципам, изложенным в пункте 2 и 3 части 1 статьи 3 Закона о закупках)**

Согласно пункту 1.4 части конкурсной документации, демпинговой ценой при проведении конкурентной закупки считается цена, сниженная по отношению к начальной (максимальной) цене договора (лота) на 25% и более.

При проведении конкурентной закупки применяются следующие антидемпинговые меры:

1. участник при представлении предложения с демпинговой ценой обязан

представить в составе заявки обоснование предлагаемой цены договора (цены лота), которое включает расчет предлагаемой цены договора (лота) и ее обоснование.

При этом в конкурсной документации отсутствуют разъяснения, какие документы служат обоснованием цены договора (лота). Однако не предоставление такого обоснования, в соответствии с формулировкой, комплект документов участником считается неполным и подлежит отклонению на основании п. 3.6.4.4. конкурсной документации «несоответствие конкурсной заявки требованиям конкурсной документации, в том числе: конкурсная заявка не соответствует форме, установленной конкурсной документацией, не содержит документов, иной информации согласно требованиям конкурсной документации».

Также не установлены критерии в отношении обоснования, неясно какие именно документы в подтверждение обоснования будут для заказчика достаточными при принятии решения о соответствии участника данному требованию (формат документов, их принадлежность, какую информацию должно содержать данное обоснование).

На основании вышеизложенного следует, что заказчиком в п. 1.4 конкурсной документации установлены требования, которые предполагают субъективную оценку заказчиком, а также не конкретизирован состав заявки, что противоречит пунктам 1 и 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках, а также пункту 2 части 10 статьи 4 Закона о закупках.

Кроме того, вышеуказанный порядок оценки не направлен на стимулирование участника закупки к предоставлению максимального снижения ценового предложения, что противоречит принципам равноправия и экономически эффективного расходования денежных средств, предусмотренных пунктами 2 и 3 статьи 3 Закона о закупках.

**10.2. Заказчиком неправомерно ограничена конкуренция путем установления квалификационных требований в конкурсной документации, в соответствии с которыми участник должен быть внесен в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных, что подтверждается заверенной участником копии выписки из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных в пункте 1.9.1 конкурсной документации (нарушение пункта 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках).**

Частью 1 статьи 22 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ №135-ФЗ) установлено, что оператор до начала обработки персональных данных обязан уведомить уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных о своем намерении осуществлять обработку персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи.

Уведомление, предусмотренное частью 1 настоящей статьи, направляется в виде документа на бумажном носителе или в форме электронного документа и подписывается уполномоченным лицом (ч.3 ст.22 Закона о персональных

данных).

Уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных в течение **тридцати дней** с даты поступления уведомления об обработке персональных данных вносит сведения, указанные в части 3 настоящей статьи, а также сведения о дате направления указанного уведомления в реестр операторов (ч.4 ст.22 Закона о персональных данных).

В уведомлении должна содержаться в том числе, следующая информация:

<...>

- 2) цель обработки персональных данных;
  - 3) категории персональных данных;
  - 4) категории субъектов, персональные данные которых обрабатываются;
  - 5) правовое основание обработки персональных данных;
  - 6) перечень действий с персональными данными, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных;
- ...(и иные сведения).

Перечисленные выше данные участник не сможет предоставить до заключения договора с Заказчиком, в связи с тем, что у участника **на момент подачи заявки нет намерения осуществлять** обработку персональных данных, до заключения договора оказания услуг с Заказчиком, а также **нет всей необходимой информации** для включения в уведомление.

Если участник включен в вышеуказанный реестр и предоставит выписку, то данный документ **не подтвердит соответствие** участника требованиям по информационной безопасности и обработке персональных данных при оказании именно услуг Заказчику, так как регистрация проводилась с другой целью обработки персональных данных и информацией, не соответствующей договору, заключаемому с Заказчиком.

Также отсутствие выписки из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных, **не подтверждает**, что участник ранее не осуществлял обработку персональных данных, так как:

- обработка осуществлялась в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 22 ФЗ №152-ФЗ;

- участником приостановлена обработка персональных данных, и он в соответствии с частью 7 статьи 22 ФЗ №152-ФЗ уведомил об этом уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных.

Само по себе отсутствие сведений об организации в Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных, не запрещает организации осуществлять деятельность по обработке персональных данных. В законодательстве отсутствуют нормы, запрещающие оказывать такие услуги без нахождения в Реестре, как и не содержит норм, признающих ничтожными заключенные договоры, а также исполнение в рамках этих договоров обязанности по обработке персональных данных без уведомления уполномоченного органа.

На основании вышеизложенного следует, что в документации Заказчиком установлены избыточные требования, приводящие к сокращению числа



участников закупки, что противоречит подпункту 2 пункта 33 Положения о закупках заказчика, подпункту 2) части 1 статьи 3 Закона о закупках и нарушают пункт 9 части 10 статьи 4 Закона о закупках.

**10.3. В пункте 2 приложения № 1.4. конкурсной документации «Критерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявок» установлен критерий по оценке опыта, учитывающий опыт по обеспечению функционирования авто и/или железнодорожного транспорта в рамках одного заказчика (контрагента) (противоречит требования части 1 статьи 2 Закона о закупках).**

В пункте 2 приложения № 1.4. конкурсной документации содержится требование о наличии опыта оказания услуг именно клиентов авто и железнодорожного транспорта, что не дает дополнительных гарантий и качества при оказании победителем закупки своих обязательств, так как даже при оказании услуг контакт-центров для авто и железнодорожного транспорта, осуществляются ответы на вопросы, проведение опросов по различным тематикам. Стоит отметить, что в рамках одного заказчика, например, ОАО «РЖД», данные услуги могут оказываться по различным сферам: для Главного вычислительного центра – филиала ОАО «РЖД» это вопросы, связанные с работой информационной сети, функционированию программного обеспечения и т.д., а для АО «ФПК» (дочернее предприятие ОАО «РЖД») вопросы, связанные с обслуживанием пассажиров дальнего следования.

Наличие опыта работ на иных объектах, не входящих в авто или железнодорожный транспорт не может свидетельствовать об отсутствии навыков оказания услуг, требуемых в соответствии с положениями конкурсной документации.

При этом функции контакт-центров в любой сфере едины (консультирование, опросы, ответы на жалобы и т. д.) на основании документов, информации и регламентов, представленных заказчиками услуг контактных центров. Для каждого конкретного заказчика они являются индивидуальными и разрабатывается под отдельные направления.

**При этом заказчик в подпункте 2.2 пункта «Технические и функциональные характеристики услуг» приложения №1 конкурсной документации «Техническое задания» указывает, что «все сотрудники Исполнителя должны быть обучены предмету предоставления услуг в соответствии с требованиями настоящего Технического задания, ознакомлены с нормативным требованиями, предъявляемыми к обслуживанию клиентов пассажирского комплекса ОАО «РЖД», работе с персональными данными и информацией Базы знаний». То есть какой бы опыт компания не имела в сфере оказания услуг контакт-центров авто и железнодорожного транспорта исполнитель все равно осуществляет обучение персонала, на основании данных, представленных Заказчиком.**

Таким образом, подтверждение соответствия требованию, указанному в подпункте 1.9.3 пункта 1.9 конкурсной документации никак не гарантирует

заказчику надлежащего исполнения договора по результатам процедуры закупки и влечет нарушение прав участников конкурентной процедуры.

На основании вышеизложенного следует, что в документации Заказчиком установлены избыточные требования, приводящие к сокращению числа участников закупки, что противоречит подпункту 2 пункта 33 Положения заказчика, подпункту 2 части 1 статьи 3 ФЗ №223-ФЗ и нарушают требования части 1 статьи 2 ФЗ №223-ФЗ.

**10.4. В подпункте 1.3. Приложения 1.4. конкурсной документации ненадлежащим образом установлено, что участник должен располагать производственными мощностями (ресурсами) для оказания услуг по предмету конкурса, наличие которых влияет на критерии и порядок оценки при сопоставлении заявок и определении победителя открытого конкурса оцениваются, а именно:**

Оценивается наличие у участника не менее трех площадок контактных центров, предназначенных для оказания услуг, расположенных в разных городах на территории Российской Федерации.

Требования к количественным и качественным характеристикам площадок:

№ п/п	Наименование производственного ресурса	Требования к количественным и качественным характеристикам
1.	Смонтированные рабочие места операторов контактного центра.	Не менее 220 смонтированных рабочих мест операторов на каждой площадке.
2.	Площадь каждой площадки (суммарная площадь нескольких помещений, расположенных в одном здании), в котором располагается каждая из площадок контактного центра, достаточная для одновременного размещения не менее 220 смонтированных рабочих мест операторов контактного центра.	Не менее 990 кв.м. в соответствии с Постановлением от 2 декабря 2020 г. № 40 Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» пункт 5.2
3.	Система резервирования электропитания	Система резервирования электропитания должна быть установлена (реализована) на каждой площадке контактного центра, указанной в п. 1 настоящей таблицы. Система должна находиться в промышленной эксплуатации. Номинальная мощность оборудования по резервированию

	электропитания должна составлять не менее 150 кВт на каждой площадке контактного центра.
--	--

Установление требований о минимальном количестве операционных офисов с размещением минимального количества рабочих мест в каждом противоречит сути оказываемых услуг, так как услуга оказывается минимальным количеством рабочих мест, так например, участник может иметь один операционный офис с размещением 660 и более в нем рабочих мест или наоборот участник может иметь более 3 операционных офисов, но с размещением меньшего количества рабочих мест, при этом общее количество рабочих мест будет составлять 660 и более рабочих мест, с пропорциональным масштабом площадей, что никак не влияет на качество оказываемых услуг.

Также, учитывая специфику предмета договора, заключаемого по итогам проведения конкурса, услуги оказываются дистанционно и количество офисов и рабочих мест, а также их географическое расположение не может влиять на качество оказания услуг контакт-центра и не дает заказчику никаких дополнительных гарантий при выполнении победителем закупки своих обязательств.

В соответствии с Приложением №1 к техническому заданию «Информационно-консультационное обслуживание входящих обращений от клиентов ОАО «РЖД» по вопросам пассажирских перевозок, пассажирского комплекса и железнодорожного транспорта по голосовым и неголосовым каналам связи, осуществление исходящих телефонных вызовов с целью информирования/опроса клиентов ОАО «РЖД», а также организационно-техническое сопровождение проекта», число входящих за 24 мес. звонков 15 485 822, соответственно в час обрабатывается 883 звонка. Исходя из технического задания, средняя продолжительность обработки обращения 180 сек., среднее время ожидания не больше 60 секунд с постобработкой около 5 минут. При этом в ТЗ указано, что максимальная очередь звонков может достигать до 999.

При расчете по калькулятору Эрланга (см. приложение №3), для обработки такого количества звонков при ожидании не более 2 секунд и средней длины очереди 1 человек должно быть 137 операторов, что намного превышает показатель, требуемый заказчиком.

Работа в чате (180 секунд обработка одного обращения) 1 958 766 обращений в чат за 2 года, то есть 112 обращений в час (средняя обработка одного обращения 180 сек., т.е. 3 минуты), соответственно необходимо одновременно максимум 38 человек. То есть максимум 38 рабочих мест.

Работа по не голосовым сообщениям (450 секунд обработка одного обращения) 671 576 обращений в чат за 2 года, то есть 38 обращений в час (средняя обработка одного обращения 450 сек., т.е. 7,5 минуты), соответственно необходимо максимум 15 человек. То есть 15 рабочих мест

Осуществление исходящих вызовов сообщениям (450 секунд обработка одного обращения) 497 462 звонков за 2 года, то есть 29 звонков в час (средняя обработка

одного обращения 450 сек., т.е. 7,5 минуты), соответственно необходимо максимум 10 человек. То есть 10 рабочих мест.

Итого должно работать **одновременно 200 человек**, добавить для экстренных случаев 100 человек, то есть 300 человек максимальное количество необходимое для работы одновременно.

Таким образом, количество рабочих мест максимум должно быть 300, что не соответствует запрашиваемому количеству заказчиком. Запрашиваемое заказчиком количество рабочих мест является избыточным.

Вместе с тем, отсутствие у участника на момент подачи заявки указанного количества операционных офисов, их место расположение, количество рабочих мест, наличие системы резервирования электропитания, не влияет на возможность надлежащего исполнения таким участником обязательств по договору, заключаемому по результатам Конкурса, поскольку организация операционного офиса может быть осуществлена после подведения итогов закупки в случае признания такого участника победителем закупки, в ином случае, данное требование налагает избыточные финансовые обязательства на участника закупки для целей принятия участия в конкурсе в части увеличения производственных мощностей и трудовых ресурсов.

На основании вышеизложенного следует, что в документации Заказчиком установлены избыточные требования, приводящие к сокращению числа участников закупки, что противоречит подпункту 2 пункта 33 Положения заказчика, подпункту 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках и нарушают требования части 1 статьи 2 ФЗ Закона о закупках.

**10.6. В пункте 2 приложения № 1.4. конкурсной документации «Критерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявок» установлен критерий по оценке опыта (противоречит требования части 1 статьи 2 Закона о закупках).**

Для оценки по данному критерию участник предоставляет по своему выбору договор/договоры на оказание услуг контактного центра по обеспечению функционирования авто и/или железнодорожного транспорта в рамках одного заказчика (контрагента), стоимость услуг по которому (ым) составляет не менее 20% (двадцати процентов) начальной (максимальной) цены договора без учета НДС.

Оценивается путем деления стоимости оказанных услуг контактного центра по обеспечению функционирования авто и/или железнодорожного транспорта в рамках одного заказчика (контрагента), представленного каждым (j-ым) участником (без учета НДС) на начальную (максимальную) цену договора (без учета НДС), по формуле:

$$B_j = \frac{Ц_j}{Ц_{нач.макс}} * 20, \text{ где}$$

$B_j$  – количество баллов j-го участника;



Ц<sub>j</sub> – стоимость оказанных услуг контактного центра по обеспечению функционирования авто и/или железнодорожного транспорта в рамках одного заказчика (контрагента), предложенного каждым (j-м) участником (без учета НДС);

Ц нач.макс. – начальная (максимальная) цена договора (без учета НДС).

20 – максимально возможное количество баллов.

В случае, если стоимость договора и/или договоров с одним заказчиком (контрагентом) (без учета НДС), предложенного каждым (j-ым) участником, равна или больше начальной (максимальной) цены договора (без учета НДС), то участнику автоматически присваивается 20 баллов.

0 баллов – отсутствие у участника опыта оказания услуг за последние 3 года (2018 – 2020 гг.) по оказанным услугам контактного центра по обеспечению функционирования авто и/или железнодорожного транспорта в рамках одного заказчика (контрагента), стоимость услуг которых составляет не менее 20% (двадцати процентов) начальной (максимальной) цены договора без учета НДС.

Считаем, что данная оценка опыта не является объективной и правомерной, поскольку включение в документацию такого узкого критерия оценки с множественным ограничением - **«неконкурентной воронкой»** (одного договора, который учитывая специфику договора, был заключен только с субъектом транспортной инфраструктуры железнодорожного или автомобильного) влечет за собой нарушение принципа равноправия и ограничения конкуренции по отношению ко всем участникам Конкурса, а это приводит к ограничению свободного доступа участников, создает неравные стартовые условия, ставит в преимущественное положение хозяйствующие субъекты, имеющих опыт, и соответственно непосредственную связь с Заказчиком.

Также еще раз обращаем внимание, что, учитывая предмет договора, заключаемого по результатам Конкурса, и последующее обучение сотрудников для оказания услуг, такой узкоспециальный договор не определяет участника, способного наилучшим образом исполнить договор, по сравнению с другими участниками.

Указанный критерий оценки заявок участников необоснованно ограничивает конкуренцию, поскольку получить баллы по данному критерию представляется возможным только тем участникам Конкурса, которые заключали договор с ОАО «РЖД» и/или его филиалами, дочерними обществами.

Неправомерность установления вышеизложенного требования, также подтверждается **Решением Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю по делу № 022/07/3-487/2021.**

Считаем, что данный критерий оценки противоречит принципу отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки, закрепленный в подпункте 2 пункта 33 Положения

заказчика, подпункте 2) части 1 статьи 3 Закона о закупках и нарушают требования части 1 статьи 2 Закона о закупках.

**10.7. В пункте 5 приложения № 1.4. конкурсной документации «Критерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявок» установлен критерий «Опыт оказания услуг контактного центра за последние 3 года (2018 – 2020 гг.)» (противоречит подпункту 2 пункта 33 Положения заказчика, подпункте 2) части 1 статьи 3 Ф3 №Закона о закупках и нарушают требования части 1 статьи 2 Закона о закупках).**

Оценка осуществляется на основании документов, представленных каждым участником в составе заявки в соответствии с пунктом 1.4 Приложения 1.4 конкурсной документации, следующим образом:

В случае если участником закупки в представленных сведениях о наличии опыта оказания услуг контактных центров за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) оказаны услуги менее чем 3 (трем) разным контрагентам, при условии, что совокупный доход по договорам с каждым из таких контрагентов за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, участнику баллы не начисляются.

В случае если участником закупки в представленных сведениях о наличии опыта оказания услуг контактных центров за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) оказаны услуги 3 (трем) и более разным контрагентам, при условии, что совокупный доход по договорам с каждым из таких контрагентов за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, оценка проводится путем деления количества контрагентов, совокупный доход по договорам с которыми за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, представленного каждым (j-ым) участником, на максимальное количество контрагентов, совокупный доход по договорам с которыми за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, из всех предложенных участниками, по формуле:

$$B_j = \frac{K_j}{K_{\max}} * 10, \text{ где}$$

$B_j$  – количество баллов j-го участника;

$K_j$  – количества контрагентов, совокупный доход по договорам, с которыми за последние 3 (три) года (2018–2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, представленного каждым (j-ым) участником;

$K_{\max}$  – максимальное количество контрагентов, совокупный доход по договорам, с которыми за последние 3 (три) года (2018–2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, из всех предложенных участниками.

10 – максимально возможное количество баллов по данному критерию.

Наличие опыта оказания услуг за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) трем и более контрагентам, при условии, что совокупный доход по договорам с каждым из таких контрагентов за последние 3 (три) года (2018 – 2020 гг.) составляет не менее 117 млн. руб. без НДС, не гарантирует качество оказываемых услуг, так как участник может являться исполнителем по одному договору обработки телефонных звонков/переговоров на сумму, значительно

превышающую общую сумму трех и более договоров, представленных другими участниками. Таким образом, участник с большим опытом и доходом, может получить меньшее количество баллов, при этом оказывая услуги в большем объеме по сравнению с другими участниками.

При этом данное требование входит в противоречие с существующими условиями Конкурса - по итогам Конкурса договор заключается с единственным заказчиком.

Считаем, что данный критерий оценки противоречит принципу отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки, закрепленный в подпункте 2 пункта 33 Положения заказчика, подпункте 2) части 1 статьи 3 Закона о закупках и нарушают требования части 1 статьи 2 Закона о закупках.

**10.8. Установление заказчиком ограничения по временному периода опыта, учитываемого при оценке критериев по п. 2 и п. 5 приложения № 1.4. конкурсной документации «Критерии и порядок оценки и сопоставления конкурсных заявок» путем оценки опыта за 3 года - с 2018 по 2020 гг. (противоречие пункту 2 части 1 статья 3 Закона о закупках).**

Заказчиком необоснованно включено условие о рассмотрении критериев по п. 2 и п. 5 за период с 2018 по 2020 годы без учета опыта текущего года, что ставит в неравное положение участников рынка, имеющих опыт оказания услуг контактного центра в 2021 год. Исключение опыта текущего года дает необоснованное преимущественное право одних участников перед другими.

Считаем, что данный критерий оценки противоречит принципу отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки, закрепленный в подпункте 2 пункта 33 Положения заказчика, подпункте 2) части 1 статьи 3 ФЗ №223-ФЗ и нарушают требования части 1 статьи 2 ФЗ №223-ФЗ.

**10.9. В соответствии с разделом 4 приложения 1.1. конкурсной документации сроки оказания услуг установлены с 01.11.2021 года.**

Указанный срок нельзя признать правомерным и исполнимым для участников, в связи с тем, что в соответствии с частью 15 статьи 3.2. Закона о закупках Договор по результатам конкурентной закупки заключается не ранее чем через десять дней и не позднее чем через двадцать дней с даты размещения в единой информационной системе (ЕИС) итогового протокола, составленного по результатам конкурентной закупки.

В соответствии с условиями извещения подведение итогов открытого конкурса осуществляется «26» октября 2021 г. В соответствии с п. 411 Положения о закупке Заказчика итоговый протокол комиссии размещается не позднее 3 дней с даты его подписания представителями заказчика и председателя комиссии. Таким образом, исходя из указанных условий, ориентировочная дата заключения договора выходит за пределы 01.11.2021г. и выполнение сроков по началу оказания услуг ставит участников конкурсной процедуры в заведомо невыполнимые условия.



Кроме того, в соответствии с подпунктом 2.2 пункта «Технические и функциональные характеристики услуг» приложения №1 конкурсной документации «Техническое задания» указывает, что «все сотрудники Исполнителя должны быть обучены предмету предоставления услуг в соответствии с требованиями настоящего Технического задания, ознакомлены с нормативным требованиями, предъявляемыми к обслуживанию клиентов пассажирского комплекса ОАО «РЖД», работе с персональными данными и информацией Базы знаний».

Таким образом сразу после объявления итогов процедуры победитель обязан будет выполнить ряд условий по обучению персонала до того, как начнет уже непосредственно оказывать услуги Заказчику.

Данные условия противоречат нормам пункта 6 статьи 3 Закона о закупках, так как указанные условия начала оказания услуг не смогут быть применены в равной степени ко всем участникам закупки. Преимущество имеют те участники, кто уже оказывал аналогичные услуги для заказчика или третьих лиц в пользу, которых заказчиком заключались подобные договоры.

**10.10. Дополнительные запросы на разъяснение и дополнение конкурсных заявок участников после окончания подачи, нарушают конкуренцию (противоречие пункту 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках).**

Пунктов 3.6.9. части 3 конкурсной документации установлено, что заказчик вправе до подведения итогов конкурса в письменной форме запросить у участников конкурса информацию и документы, необходимые для подтверждения соответствия участника, товаров, работ, услуг, предлагаемых в соответствии с конкурсной заявкой такого участника, предъявляемым требованиям, изложенным в конкурсной документации. При этом не допускается изменение и (или) дополнение конкурсных заявок участников.

Считаем, что наделение конкурсной комиссии заказчика правом запрашивать дополнительную информацию и документы, не представленные в составе заявки, содержит риски необъективной оценки заявок и может применяться не в равной степени к участникам закупки, что ограничивает количество участников конкурса.

Неправомерность установления вышеизложенного условия по дополнительным запросам сведений у участников также подтверждена решением Арбитражного суда г. Москвы по делу №А40-27132/20.

Учитывая вышеизложенное, возможность участия в Конкурсе с учетом указанных положений зависит от волеизъявления Заказчика, которое может применяться не в равной степени ко всем участникам закупки, что ограничивает количество участников Конкурса.

Таким образом, действия Заказчика, установившего указанные в настоящей жалобе требования в Конкурсной документации, ограничивают количество участников, противоречат пункту 2 части 1 статьи 3 Федерального закона № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и нарушают требования части 1 статьи 2 Федерального закона № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».



На основании вышеизложенного,

**ПРОСИМ:**

1. Рассмотреть настоящую жалобу в установленном законом порядке.
2. Приостановить определение исполнителя по договору на оказание услуг контактных центров по проекту Центр поддержки клиентов для нужд АО «Компания ТрансТелеКом»
3. Признать АО «Компания ТрансТелеКом» нарушившим требования Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».
4. Выдать предписание АО «Компания ТрансТелеКом», ОАО «РЖД» внести изменения в документацию открытого конкурса.

**Приложения:**

1. Извещение о закупке на 5 листах.
2. Расчет по калькулятору Эрланга на 3 листах.
3. Копия устава ООО «НЬЮКОНТАКТ» на 10 листах.
4. Копия Протокола (Протокол №20 от 14.02.2019) и приказ о назначении генерального директора (Приказ №3 от 15.02.2013 г.) на 3 листах.
5. Копия свидетельства о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту нахождения на 1 листе.
6. Копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица на 1 листе.