

**В Управление ФАС России по г. Москве**  
107078, г. Москва,  
Мясницкий проезд, дом 4, стр. 1

**Заявитель:**  
Общество с ограниченной  
ответственностью «Воксис»

## **Жалоба на действия заказчика**

### **Сведения о закупке:**

Реестровый номер извещения: 32413351990;

Количество приглашенных участников: 3 (три) участника;

Способ осуществления закупки: Закрытый запрос предложений;

Наименование закупки: оказание услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов ООО «Авиакомпания «Победа».

Единая информационная система в сфере закупок: <http://zakupki.gov.ru> (информация о закупке не подлежит размещению на официальном сайте единой информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

Наименование электронной площадки и адрес электронной площадки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Запрос предложений проводится с учетом особенностей, установленных пунктом 5.7 Положения о закупке товаров, работ услуг ООО «Авиакомпания «Победа», в связи с чем закупка осуществляется в бумажной форме (без использования функционала ЭТП) путем направления заказчиком приглашения.

Адрес размещения положения о закупках ООО «Авиакомпания Победа» - <https://zakupki.gov.ru/epz/orderclause/card/common-info.html?orderClauseInfoId=833592>

**Заказчик:** Общество с ограниченной ответственностью «АВИАКОМПАНИЯ «ПОБЕДА» (ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ПОБЕДА»)

ОГРН: 5147746103380, ИНН: 9705001313

Адрес места нахождения: 108811, город Москва, километр Киевское шоссе 22-й (п. Московский), домовладение 4 строение 1

**Участник:** Общество с ограниченной ответственностью «Воксис» (ООО «ВОКСИС»), № участника 1027.

## **Основание подачи жалобы:**

ООО «Воксис» считает, что действия заказчика и его закупочной комиссии нарушают:

1. Требования п. 2 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" (далее – закон о закупках), а именно требование равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки;
2. Антимонопольные требования к торгам, установленные п. 3 ч. 1 ст. 17 ФЗ «О защите конкуренции», а именно нарушение порядка определения победителя торг

Часть 1 ст. 17 ФЗ «О защите конкуренции» запрещает действия заказчиков, которые приводят или могут привести к недопущению, ограничению или устранению конкуренции при осуществлении закупок товаров, работ и услуг в соответствии с Законом о закупках.

К таким действиям закон, в частности, относит создание участнику закупки преимущественных условий участия и нарушение порядка определения победителя по результатам закупочной процедуры.

Изложенное означает, что несоблюдение заказчиком отдельных требований Закона о закупках (п. 2 ч. 1 ст. 3) может одновременно свидетельствовать о нарушении антимонопольного законодательства (ч. 1 ст. 17 Закона о защите конкуренции).

Нарушение выразилось в том, что закупочная комиссия, в противоречие условиям конкурсной документации, не учла опыт участника ООО «Воксис», не присвоив заявке участника баллы по критерию С5 (0 баллов).

## **Обстоятельства нарушения:**

ООО «Воксис» (по тексту далее также – «Общество»), является участником (№ участника 1027) закрытого запроса предложений ООО «Авиакомпания «Победа».

Согласно оценке заявок участников итоговый балл заявки ООО «Воксис» по Протоколу от 11.04.2024 г. № 4/069-24 заседания Конкурсной комиссии составил 59,60 баллов, несмотря на предоставленное в заявке (с учетом переторжки по одной позиции) значительное снижение цены от НМЦ закупки почти по всем

ценовым позициям на 22.86%, а по сравнению с предложением действующего поставщика услуг ООО «Авиакомпания Победа» - ООО «Директ Стар» - на 16,52%.

Закупочной комиссией в соответствии с Документацией закрытого запроса предложений оценивался критерий С5 "Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний".

Порядок оценки и сопоставления заявок участников изложен в Приложении № 9 Документации закрытого запроса предложений:

Критерий отбора	Коэффициент значимости (Удельный вес критерия)	Наименование	Балл
(С5) Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний	0,40 (40%)	<i>Балльное значение, присуждаемое предложению Участника по критерию «Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний» - (Наличие у Участника опыта по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний, входящих в Топ-5 по объему пассажирооборота за период с 2021 по 2023 год (включительно) согласно данным опубликованным по адресу: <a href="https://favl.gov.ru/deyatelnost-vo-dushnye-perevo=ki-perevo=ki-passa=hirov/">https://favl.gov.ru/deyatelnost-vo-dushnye-perevo=ki-perevo=ki-passa=hirov/</a>) на основании данных, представленных Участником по Форме 4.4 Приложения к Документации, определяется формулой:</i>	
		$C5 = (Cp.i / Cp.лучш) * 100 * 0,40$ где: Cp.лучш – максимальный опыт (количество заключенных договоров) среди всех предложений Cp.i – опыт (количество заключенных договоров) по i-ому предложению.	

В системной взаимосвязи указанного критерия с предметом закупки усматривается обоснованное требование заказчика к потенциальному поставщику услуг аутсорсингового контактного центра **в части наличия у него опыта оказания услуг в условиях высокого пассажирооборота** для обеспечения качественного обслуживания пассажиров заказчика.

Учитывая высокий вес критерия – 40% - Общество полагает, что только такой опыт (оказание услуг заказчику с высоким пассажирооборотом) может являться обоснованным и соответствующим предмету и целям закупки.

Опосредованно довод Общества подтверждается и самой Документацией о проведении закрытого запроса предложений на право заключения договора на оказание услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов ООО «Авиакомпания «Победа», а именно Приложением № 2 к Извещению о проведении закрытого запроса предложений (общие сведения о закупке) – техническим заданием.

В п. 3 Технического задания в разделе Сведения о позициях и стоимости за единицу услуг в этапе 1 «Подготовка сервиса к технической эксплуатации» включена услуга Подбор и обучение операторов Участника в соответствии с требованиями, указанными в п. 5 раздела 4 Технического задания со следующими параметрами:

Срок оказания услуг: не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней с даты заключения договора.

Место оказания услуг: дистанционно.

Порядок оплаты: стоимость услуг по Этапу I включается в общую стоимость Услуг по договору и отдельно не выделяется и не оплачивается Заказчиком. Стоимость указанных Услуг должна быть учтена в ценах единиц услуг

Срок оказания услуг: не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней с даты заключения договора.

Порядок оплаты: стоимость услуг по Этапу I включается в общую стоимость Услуг по договору и отдельно не выделяется и не оплачивается Заказчиком. Стоимость указанных Услуг должна быть учтена в ценах единиц услуг.

Таким образом, заказчик предусматривает 2 месяца для подготовки сотрудников нового поставщика к оказанию услуг, что косвенно подтверждает утверждение Общества о том, что требование об опыте оказания услуг именно авиакомпании не является (и не может являться) настолько важным критерием, что ему присваивается 40% стоимости заявки.

Сказанное подтверждается и заключением лингвистического исследования текста, проведенного ООО «Независимая экспертиза» с 12.04.2024 по 16.04.2024г. по заданию Общества (Заключение специалиста № 3/180и-24).

Из заключения эксперта следуют выводы:

Вопрос 1.

Какое смысловое значение имеет следующий текст: «Наличие у Участника опыта по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний, входящих в Топ-5 по объему пассажирооборота за период с 2021 по 2023 год (включительно)?».

Ответ:

Указанный текст имеет следующее значение:

Участники должны иметь опыт в работе с клиентами авиакомпаний; услуги авиакомпаний – различны, участник должен входить в топ-5 транспортных компаний по пассажирообороту в транспортной сфере вообще (не только в области авиации).

Вопрос 2.

Можно ли из смысла текста: «Наличие у Участника опыта по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний, входящих в Топ-5 по объему пассажирооборота за период с 2021 по 2023 год (включительно)» сделать вывод, что Заказчика интересует опыт оказания услуг контактного центра, связанный с клиентами-пассажирами в целом (пассажирооборот), включая железнодорожные пассажирские перевозки, а не только авиаперевозки?

Ответ:

Из смысла указанного текста следует сделать вывод, о том, что Заказчика интересует опыт оказания услуг контактного центра, связанный с клиентами-пассажирами в целом (пассажирооборот), включая железнодорожные пассажирские перевозки, а не только авиаперевозки.

### Вопрос 3.

Является ли слово «пассажиरोоборот» главным в критерии, несущим основное значение применительно к опыту работы, а клиенты (пассажиры) авиакомпании – частным случаем из этого опыта?

Ответ:

5 **Слово «пассажирооборот» является главным в критерии, несущим основное значение применительно к опыту работы, а клиенты (пассажиры) авиакомпании – частным случаем из этого опыта, так как языковая единица пассажирооборот указывает на условие конкурса.** Языковая единица клиент указывает лишь на взаимодействие компании, предоставляющие различные платные услуги физическим и / или юридическим лицам.

Согласно п. 2 ч. 1 ст. 3 Закона о закупках заказчики руководствуются принципом равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки.

В правоприменительной практике Закона о закупках сложился длительный и системный подход, по которому каждый из применяемых нестоимостных критериев не должен иметь большую значимость, т.е. не должен являться решающим при определении победителя закупки (Постановление ФАС Поволжского округа от 13.02.2015 по делу N А65-14050/2014; Определение Верховного Суда РФ от 01.07.2022 N 307-ЭС22-10770 по делу N А56-14214/2021).

Рассматриваемый критерий может считаться законным только в том случае, если оценка по нему производится именно исходя из опыта работа контактного центра с большим пассажиропотоком (то есть так, как квалифицировало этот критерий Общество), а не только с пассажиропотоком авиакомпании, иначе победителем закупки без вариантов остается только действующий поставщик заказчика, что является вопиющим нарушением принципов равноправия и отсутствия дискриминации по отношению к другим участникам закупки и необоснованно ограничивает конкуренцию на рынке.

Установление подобного критерия и удельный вес критерия С5 "Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний" в 40% **при его оценке исключительно с применением условия «клиентов авиакомпаний»**, по мнению Общества, является дискриминационным для других участников закупки, поскольку оговорка «клиентов авиакомпаний» предоставляет преимущественное положение действующему контрагенту заказчика ООО «Директ Стар», который единственный из участников закупки имеет названный опыт (Решение Арбитражного суда г. Москвы от 10.03.2020 по делу № А40-237225/19-120-1841; Решение Московского УФАС России от 04.07.2019 N 077/07/00-4579/2019).

По мнению Общества, на рынке контактных центров нет иных хозяйствующих субъектов в сфере оказания услуг контактного центра клиентов авиакомпаний,

которые могли бы представить релевантный опыт по предмету закупки с оговоркой «клиентов авиакомпаний» помимо ООО "Директ Стар". Наличие в документации упомянутого критерия оценки и нежелания комиссии и Заказчика оценивать аналогичный опыт работы ООО «Воксис» в условиях большого пассажирооборота (учитывая его значимость), создает неконкурентный характер проводимого конкурса и лишает смысла участвовать в указанной процедуре иным хозяйствующим субъектам, если в качестве опыта не оценивается общий опыт оказания услуг контактных центров транспортным компаниям с большим пассажирооборотом, без привязки к авиаотрасли.

В составе заявки ООО «Воксис» предоставило заказчику **подтверждение опыта оказания услуг транспортной компании, не уступающей по объему пассажирооборота пассажирообороту ТОП-5 авиакомпаний**, а именно опыт оказания аналогичных предмету закупки услуг контактного центра в сфере пассажирских перевозок для ОАО «РЖД».

Объемы пассажирооборота, обслуживаемого Обществом по контракту с ОАО «РЖД», не уступают по объему услуг для ТОП-5 авиакомпаний. Объем ежемесячно поступающих и обслуживаемых входящих обращений, обрабатываемых силами ООО «Воксис» по контракту с ОАО «РЖД», превышает 500 тысяч. Функционирование и обслуживание проектов пассажирских перевозок в авиа и железнодорожной отрасли имеют схожую специфику, достаточную для учёта релевантного опыта Обществом, необходимого для качественного оказания услуг ООО «Авиакомпания «Победа».

Накопленный более чем за 10 лет (с учетом правопреемственности компаний) опыт ООО «Воксис» в оказании услуг контактного центра для отрасли пассажирских перевозок позволяет поддерживать операционные показатели реализуемого в интересах ОАО «РЖД» аутсорсингового проекта на высочайшем уровне. Компетенции ООО «Воксис» в сфере дистанционного клиентского сервиса для отрасли пассажирских перевозок могли быть применены при реализации проекта в интересах ООО «Авиакомпания Победа».

Несмотря на релевантность предоставленного опыта опыту, который оценивался заказчиком, при оценке заявки ООО «Воксис» по критерию С5 "Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний" заявке ООО «Воксис» было присвоено 0 баллов, опыт оказания аналогичных предмету закупки услуг контактного центра в сфере пассажирских перевозок для ОАО «РЖД» комиссией учтён не был.

Учитывая вышеизложенное ООО «Воксис», считает, что оценка заявки ООО «Воксис» по критерию С5 "Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний", а именно присвоение заявке ООО «Воксис» 0 баллов по указанному критерию, **произведена заказчиком незаконно, с нарушением порядка и такая оценка носит дискриминационный характер и сдерживает конкурентную борьбу,**

нарушает требования п. 2 ч. 1 ст. 3 Закон о закупках и запреты, установленные ч. 1 ст. 17 ФЗ «О защите конкуренции», поскольку она привела к созданию для конкретного участника конкурентной процедуры преимущественных условий участия по данному критерию.

Все вышесказанное является основанием для отмены результатов закупки и выдачи заказчику предписания об устранении нарушений антимонопольного законодательства путем присвоения заявке ООО «Воксис» определенного количества баллов по критерию опыт (С5) с одновременным пересчетом итогового значения баллов и законного определения победителя.

Дополнительно ООО «Воксис» считает необходимым довести до сведения антимонопольного органа следующее.

В марте 2024 года консалтинговое агентство iKSConsulting в четвертый раз подряд признало федеральный центр коммуникаций ВОКСИС (VOXYS) лидером российского рынка аутсорсинга дистанционного клиентского сервиса. Данные ежегодного аналитического исследования «Рынок аутсорсинговых контакт-центров в России» подтверждают: ВОКСИС удерживает позицию лидера российского рынка аутсорсинговых контакт-центров с 2020 года.

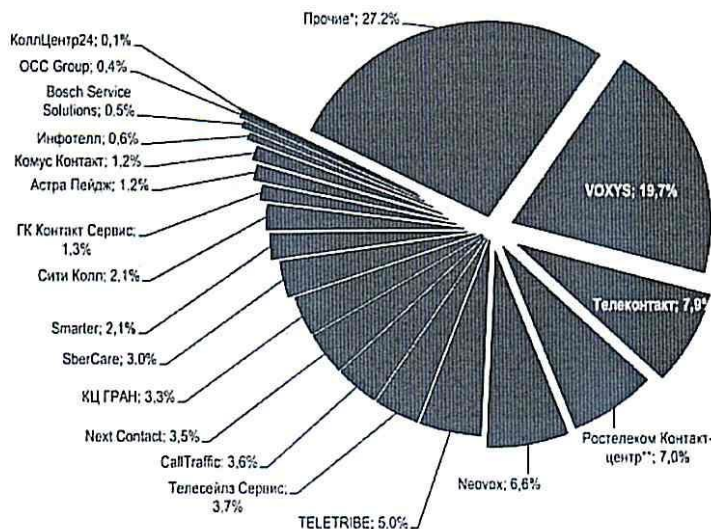
Отчет Агентства размещен по адресу:  
<https://survey.iksconsulting.ru/page45411505.html>

Согласно указанному отчету доли российского рынка аутсорсинговых контактных центров распределены следующим образом:

Рынок аутсорсинговых контактных центров в России 2023  
Копия компании ООО «Воксис»



Рис. 36. Крупнейшие аутсорсинговые контакт-центры России, доля по выручке в 2022 г., % доли рынка



Источник: iKS-Consulting

\* без выделения долей компаний Телерайтманс и «АУДИОТЕЛЕ».

\*\* без учета выручки от ПАО «Ростелеком» (оценка в 50% от общей выручки «МЦ НТТ»)

ТОП-5 аутсорсинговых КЦ: VOXYS, Телеконтакт, РТК, NEOVOX, Teletribe специального опыта работы с авиаперевозчиками не имеют, следовательно, объявленная Заказчиком конкурентная закупка с критерием наличия опыта обслуживания пассажироперевозок именно авиакомпаний, без учета пассажироперевозок другими видами транспорта, по факту таковой не является.

8 ООО «Воксис» является компанией, находящейся в российской юрисдикции с конечными бенефициарными владельцами гражданами Российской Федерации, а также Обществом, имеющим собственную разработку-программное обеспечение предназначенное, для автоматизации работы контактных центров, зарегистрированное в реестре российского программного обеспечения.

В настоящее время российский бизнес в виду геополитической ситуации столкнулся с непростыми реалиями, возникшими в связи с применением недружественными государствами различного рода санкционных мер, в том числе финансовых, в отношении российских хозяйствующих субъектов.

Исходя из этого, Общество полагает, что при определении победителя закрытого конкурса, для обеспечения нужд компании-заказчика имеющей у своей материнской компании (ПАО "АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ") элементы государственного участия, стоило бы отдавать предпочтение именно отечественным российским компаниям, а не компаниям с иностранными учредителями (100% доли в уставном капитале ООО «Директ Стар» принадлежит французской компания "ТЕЛЕПЕРФОРМАНС" С.Е.) подконтрольным недружественным по отношению к РФ государствам, поскольку именно такой баланс обеспечит экономическую стабильность российского рынка и гарантирует безопасность.

Кроме того, авиаотрасль является стратегически важным сегментом российской экономики, компании, обслуживающие ее, имеют доступ к персональным данным граждан России. С учетом вышесказанного, по мнению Общества, создавать преимущества для компании с не просто иностранным участием, а с участием иностранного лица из крайне недружественного Российской Федерации государства недопустимо.

Согласно ч. 10 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" любой участник закупки вправе обжаловать в антимонопольный орган в порядке, установленном ст. 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции", с учетом особенностей, установленных ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц", действия (бездействие) заказчика, комиссии по осуществлению закупок, оператора электронной площадки при закупке товаров, работ, услуг, если такие действия (бездействие) нарушают права и законные интересы участника закупки.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции" антимонопольный орган рассматривает жалобы на действия (бездействие) юридического лица, организатора торгов, оператора электронной площадки, конкурсной или аукционной комиссии при организации и проведении торгов, заключении договоров по результатам торгов или в случае,



если торги, проведение которых является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, признаны несостоявшимися, а также при организации и проведении закупок в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц", за исключением жалоб, рассмотрение которых предусмотрено законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ч. 10 ст. 3 Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц", п. 1 ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции", **прошу:**

1. Признать жалобу ООО «Воксис» обоснованной;

2. Признать действия заказчика (закупочной комиссии), выразившиеся в нарушении порядка определения победителей закрытого конкурса (закрытого запроса предложений) на право оказания услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов ООО «Авиакомпания «Победа» (реестровый номер извещения 32413351990), а именно в присвоении 0 баллов заявке ООО «Воксис» по критерию С5 ("Опыт Участника по оказанию услуг по организации и обеспечению функционирования контактного центра клиентов авиакомпаний") незаконными, нарушающими п. 3 ч. 1 ст. 17 ФЗ «О защите конкуренции».

3. Отменить протокол закупочной комиссии от 11.04.2024 № 4/069-24 и выдать ООО «Авиакомпания Победа» предписание об устранении нарушений

4. Осуществить рассмотрение данной жалобы при участии представителя заявителя дистанционным путем с использованием систем видео-конференц-связи.

#### Приложения:

1. Копия протокола от 28.03.2024 № 2/069-24;
2. Копия протокола от 09.04.2024 № 3/069-24;
3. Копия протокола от 11.04.2024г. № 4/069-24;
4. Конкурсная документация;
5. Приложение № 2 к конкурсной документации Техническое задание;
6. Приложение № 9 к документации закрытого запроса предложений Критерии оценки и сопоставления заявок;
7. Копия заключения специалиста лингвистического исследования текста № 3/180и-24
8. Копии информационных писем контактных центров, входящих в ТОП-5.
9. копия жалобы для заинтересованного лица (заказчика);
10. Копия доверенности представителя.

С уважением,  
Директор по правовым вопросам  
ООО «Воксис»