



Управление Федеральной
антимонопольной службы
по г. Москве
(Московское УФАС России)

107078, г. Москва, Мясницкий
проезд, дом 4, стр. 1

«23» апреля 2021 г.

to77@fas.gov.ru

ЖАЛОБА

на действия (бездействия) юридического лица при проведении закупки в рамках федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»

1. Общие сведения о закупке, Заказчике и Заявителе

1.1. Заказчик: Акционерное общество «Российский Сельскохозяйственный банк» (АО «Россельхозбанк»).

Почтовый адрес: 119034, г. Москва, Гагаринский пер., д. 3.

Место нахождения: 119034, г. Москва, Гагаринский пер., д. 3.

Телефон/факс: 8 (495) 363-05-53, вн. 34-12.

Электронная почта: zayavki@rshb.ru, office@rshb.ru.

1.2. Участник закупки (заявитель): АО «АУДИОТЕЛЕ».

ИНН: 7731251901.

Адрес: 109147, город Москва, Марксистская улица, дом 22 строение 1, подъезд 2 этаж 3 комната 7.

Телефоны для связи: +7 (921) 344-99-21; факс: +7 (495) 505-97-31

Электронная почта: apukhtin@mail.ru, e.malchevsky@audiotele.ru.

Контактное лицо:

1.3. Адрес официального сайта, на котором размещена информация о закупке: www.zakupki.gov.ru.

1.4. Номер извещения: № 32110193239.

Дата опубликования извещения о проведении закупки: 14.04.2021.

Ссылка на ЕИС:

<https://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/common-info.html?regNumber=32110193239>

Наименование закупки: «Запрос предложений в электронной форме № ЗПЭФ41/21-ГО на право заключения договора на оказание контактными центром услуг по обработке исходящих телефонных вызовов с предложением розничных продуктов/услуг, сервисное обслуживание по заявкам, созданным клиентами, а также проведение телефонных опросов и информирования среди действующих и потенциальных клиентов АО «Россельхозбанк».

Дата и время окончания срока приёма заявок: «26» апреля 2021 года в 8 часов 00 минут (МСК).

1.5. Наименование электронной площадки: Общество с ограниченной ответственностью «ЭТП» (ООО «ЭТП», ЕТПРФ). Юридический адрес: 420097 Республика Татарстан, город Казань, улица Достоевского, д. 66. Фактический (почтовый) адрес: 420097 Республика Татарстан, город Казань, улица Достоевского, д. 66, <http://etprf.ru/>, +7 (843) 2-100-170, +7 (800) 7000-369, ОГРН 1111690052099, ИНН 1655218458.

Прочая информация о закупке приведена в приложениях к настоящей Жалобе.

2. Обжалуемые действия с указанием норм федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Закон о закупках) которые, по мнению Заявителя нарушены:

2.1. Как будет показано далее в настоящей Жалобе, заказчик совершил многочисленные нарушения ч. 1, пп. 1, 4-6 ч. 10 ст. 3 Закона о закупках и предпринял все зависящие от него меры для максимально возможного ограничения конкуренции при проведении оспариваемой закупки.

2.2. Заказчик допустил многочисленные нарушения действующего законодательства о закупках, в том числе, установлены обязательные требования к участникам закупки, заведомо приводящие к ограничению конкуренции, не установлены надлежащим образом критерии оценки и сопоставления заявок, на участников закупки возложены обязанности, противоречащие закону.

2.3. В своей совокупности, установленные заказчиком условия проведения закупки, привели к тому, что заранее известен единственный хозяйствующий субъект, который может быть признан соответствующим неправомерно установленным заказчиком требованиям, а именно – ООО «Контакт-центр ГРАН» (ИНН 7713579224, www.gran-call.ru).

2.4. Обжалуемые действия с указанием норм федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Закон о закупках) которые, по мнению Заявителя нарушены:

Заказчик допустил грубые нарушения порядка организации и проведения закупок, предусмотренные ст. 2, ч. 1, пп. 1, 3-6 ч. 10 ст. 3, п. 5 ч. 9, п. 5, 9 ч. 10, ч. 11 ст. 4 Закона о закупках, в том числе:

- нарушен порядок организации и проведения закупки, что привело к необоснованному ограничению участников закупки;
- заказчик не установил надлежащим образом критерии оценки и сопоставления заявок в части критерия «Срок начала оказания услуг», «Квалификация участника процедуры закупки»;
- заказчик неправомерно установил критерии оценки и сопоставления заявок в части критерия «Квалификация участника процедуры закупки».

Своими действиями заказчик допустил многочисленные нарушения ст. 17 и других положений ФЗ «О защите конкуренции», Положения о закупке, размещенного в ЕИС.

Данные нарушения носят существенный характер.

Согласно части 1 пункту 10 статьи 3 Закона о закупках любой участник закупки вправе обжаловать в административном порядке осуществление заказчиком закупки с нарушением требований Закона о закупках и (или) порядка подготовки и (или) осуществления закупки, содержащегося в утвержденном и размещенном в единой информационной системе положении о закупке такого заказчика.

В свою очередь, Законом о закупках провозглашены принципы, которым должны соответствовать действия заказчика при проведении конкурентной процедуры в порядке регулирования указанного закона. К таковым относятся принцип информационной открытости, равноправия, справедливости, отсутствия дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки.

Доводы Заявителя о нарушении заказчиком принципов Закона о закупках отвечают требованиям пункта 1 части 10 статьи 3 Закона о закупках.

3. Доводы жалобы:

3.1. В нарушение п. 5 ст. 3 Закона о закупках Заказчик установил в п.1 раздела I Закупочной документации, что участником запроса предложений является только тот участник процедуры закупки, заявка которого «признана соответствующей требованиям документации о проведении запроса предложений и допущена к участию в запросе предложений на основании решения Конкурсной комиссии».

Таким образом, Заказчик лишает статуса участника закупки всех иных лиц, чьи заявки по тем или иным причинам были признаны не соответствующими требованиям документации о проведении запроса предложений и не были допущены к участию в запросе предложений.

3.2. В нарушение пункта 2 части 1 статьи 3 и части 1 статьи 2 Закона о закупках Заказчик в п. 16.2.3, а также 16.2.4 Информационной карты установил, что участник закупки должен иметь:

- достаточное для исполнения договора количество собственных и/или привлеченных кадровых ресурсов соответствующей квалификации, в том числе не менее 80 (восемьдесят) операторов;
- достаточное для исполнения договора количество собственных и/или арендованных материально-технических ресурсов, в том числе: программно-аппаратный комплекс.

Как неоднократно указывал ФАС России и Верховный суд РФ, заказчик вправе устанавливать требования к участникам закупки только при условии, что такие требования предоставляют заказчику дополнительные гарантии выполнения победителем закупки своих обязательств и не направлены на установление преимуществ отдельным лицам либо на необоснованное ограничение конкуренции (п. 6 Обзора ВС РФ от 16 мая 2018 г.).

Согласно правовой позиции ФАС России в отношении закупок услуг контакт-центров (см., напр., Решение ФАС России от 10.10.2017 г. по делу № 223Ф3-915/17, <https://br.fas.gov.ru/ca/upravlenie-kontrolya-razmeshcheniya-gosudarstvennogo-zakaza/17-70819-17/>) установление заказчиком излишних требований к участникам закупки, в том числе требование о наличии производственных мощностей (ресурсов) для оказания услуг, а квалифицированного персонала, могут повлечь ограничение количества

участников закупки, что противоречит пункту 2 части 1 статьи 3 Закона о закупках и нарушает требования части 1 статьи 2 Закона о закупках.

Отсутствие у участника на момент подачи заявки производственных мощностей, квалифицированного персонала, а также подтверждающих документов, не влияет на возможность надлежащего исполнения таким участником обязательств по договору, заключаемому по результатам закупки, поскольку такие производственные мощности и такой квалифицированный персонал могут быть привлечены участником закупки после подведения итогов закупки, в случае признания такого участника победителем закупки, а, напротив, налагает дополнительные финансовые обязательства на участника закупки для целей принятия участия в закупке.

Более того, Заказчик в п. 16.2.3, 16.2.4 Информационной карты не установил четкий и исчерпывающий перечень требований к количеству и квалификации кадровых ресурсов и материально-технических ресурсов, поскольку фраза «в том числе» означает, что есть и иные не поименованные Заказчиком требования.

3.3. В соответствии с п. 4.4.2 Закупочной документации в случае неполного представления документов, перечисленных в пункте 18 Информационной карты, участник процедуры закупки не допускается Конкурсной комиссией к участию в запросе предложений.

Вместе с тем, в самом п. 18 Информационной карты прямо указано, что непредставление документов, указанных в пункте 18 Информационной карты не является основанием для отказа в допуске к участию в запросе предложений.

3.4. Заказчиком не установлены надлежащим образом критерии оценки и сопоставления заявок

3.4.1. Критерии оценки и сопоставления заявок определены заказчиком в п. 27 Информационной карты.

3.4.2. Заказчик неправомерно установил подкритерий для оценки заявок – «Обеспеченность кадровыми ресурсами» (значимость подкритерия - 45%).

3.4.2.1. В п. 27.3.2.1 Информационной карты Закупочной документации заказчик установил следующий подкритерий для оценки заявок – наличие у

специалистов контактного центра действующих сертификатов ISO 18295 или EN 15838.

3.4.2.2. Стандарт EN 15838: Customer Contact Centres - Requirements for service provision (официальный перевод на русский язык отсутствует) был разработан и действовал на территории ЕС.

Таким образом, указанный стандарт не применялся на территории Российской Федерации, разработан без участия Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).

С октября 2017 указанный стандарт утратил силу.

3.4.2.3. В соответствии с переходными положениями срок действия стандарта сертификатов по стандарту EN15838 не может превышать 2 лет с момента опубликования ISO 18295, т.е. до истечения указанного срока все сертификаты по стандарту EN15838 должны быть заменены на сертификаты по стандарту ISO 18295 в ходе надзорных аудитов.

3.4.2.4. Стандарт ISO 18295 разработан и применяется только к самим организациям, т.е. сертификат соответствия не выдается в отношении конкретных работников, что исключает возможность выполнения требований, установленных Заказчиком.

3.4.2.5. Заказчик установил, что для того, чтобы получить оценку по данному подкритерию у участника закупки должно быть от 4 (минимальное значение) до 8 (максимальное значение) операторов имеющие действующий сертификат (ISO 18295 или EN 15838) и стаж работы специалистом контактного центра не менее 12 месяцев.

Исходя из общей минимальной численности операторов контакт-центра, установленной заказчиком в размере 80 человек, Заказчика интересует только, чтобы от 5 до 10% операторов соответствовали данному критерию.

Полагаю, что наличие или отсутствие у 5% операторов контакт-центра каких-либо регалий не может оказывать существенного влияния на оказание услуг.

3.4.2.6. Наличие у незначительного количества операторов контакт-центра сертификатов не является преимуществом для Заказчика, но предоставляет необоснованные преимущества участнику Закупки 5 или 8 работников которого обладают сертификатами, поскольку при определении количества баллов указанным в Закупочной документации установленный Заказчиком способ присвоения баллов ставит такого участника в преимущественное положение по отношению к иным участникам конкурса, которые также имеют необходимый и достаточный опыт и персонал для качественного и

своевременного оказания услуг, но не могут конкурировать с участником с избыточным количеством сертификатов по стандартам, не используемых на территории Российской Федерации. Такой участник автоматически получает конкурентное преимущество в виде оценочных баллов, что в совокупности с иными нарушениями, допущенными заказчиком, предоставляет такому участнику Закупки необоснованное преимущество.

Единственной целью включения такого условия может быть желание Заказчика предоставить преимущество заранее известному ему участнику закупки, в отношении которого он точно знает, что он соответствует этому формальному критерию.

Справедливым и соответствующим требованиям Закона о закупках является способ оценки опыта, при котором участники закупки, у которых имеется установленный конкурсной документацией достаточный опыт для качественного оказания услуг, должны получать одинаковое количество баллов, поскольку наличие избыточного опыта или сертификатов уже никак не влияет на качество оказания услуг и не гарантирует их выполнение наилучшим образом.

Таким образом, Заказчик необоснованно установил избыточное требование о наличии сертификатов у несущественной части операторов контакт-центра.

Данный критерий неприменим к оценке обеспеченности участников закупки кадровыми ресурсами и не должен применяться закупочной комиссией, а все участники закупки должны получить одинаковый балл по данному критерию оценки и сопоставления заявок.

3.4.3. Заказчик неправомерно установил подкритерий для оценки заявок – присутствие программного модуля Программно-аппаратного комплекса Контакт-центра в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

3.4.3.1. В п. 27.3.3 Информационной карты Закупочной документации Заказчик установил следующий подкритерий для оценки заявок – присутствие программного модуля Программно-аппаратного комплекса Контакт-центра в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (<http://reestr-minsvyaz.ru/>).

3.4.3.2. Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных был создан в соответствии с Федеральным законом от «29» июня 2015 г. № 188-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и статью 14

Федерального закона «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».¹

3.4.3.3. Первоначальной целью создания Единого реестра стало обеспечение импортозамещения и предоставление преференций программному обеспечению, используемому для государственных и муниципальных нужд, для нужд компаний с государственным участием.²

Правила ведения Единого реестра установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от «16» ноября 2015 г. № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд».³

3.4.3.4. Вторым назначением Единого реестра российских программ для ЭВМ и баз данных был стало применение налоговых льгот – операции по реализации на территории Российской Федерации исключительных прав и прав на использование программ для ЭВМ освобождаются от налогообложения налогом на добавленную стоимость только при включении таких программ в единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных (закон о налоговом маневре для IT-отрасли).⁴

3.4.3.5. Таким образом, единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных создан исключительно для:

- предоставление преференций отечественному программному обеспечению, используемому для государственных и муниципальных нужд, для нужд компаний с государственным участием;

и

- для получения налоговых льгот при реализации прав (продажи лицензий) на программы для ЭВМ и баз данных.

Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных не имеет других целей своего создания и функционирования.

Исходя из этих целей, правообладатели включают в данный реестр сведения о принадлежащих им программах для ЭВМ и базах данных, лицензии на которые они планируют продавать третьим лицам.

Если организация – правообладатель программы для ЭВМ и баз данных создала их для собственных нужд, то у неё нет необходимости подавать

¹ <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201506300082>.

² Пояснительная записка к проекту федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», <https://sozd.duma.gov.ru/bill/764677-6>.

³ <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201511200006>.

⁴ <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007310029>.

сведения о ней в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных.

3.4.3.6. Программный модуль Программно-аппаратного комплекса Контакт-центра АО «АУДИОТЕЛЕ» разработан и внедрен участником закупки самостоятельно, полностью соответствует требованиям Закупочной документации и используется для оказания услуг контакт-центра на протяжении нескольких лет.

Программный модуль Программно-аппаратного комплекса Контакт-центра АО «АУДИОТЕЛЕ» соответствует всем требованиям, предъявляемым к российским программам для электронных вычислительных машин и баз данных, а также удовлетворяет потребностям Заказчика, в т.ч. в части места происхождения программного модуля Программно-аппаратного комплекса.

3.4.3.7. При таких обстоятельствах, Заказчик необоснованно установил избыточное и несправедливое требование о присутствии программного модуля Программно-аппаратного комплекса Контакт-центра в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

3.4.4. Заказчик не установил надлежащим образом критерий для оценки заявок – критерий «Срок начала оказания услуг» (значимость критерия – 10%).

3.4.4.1. В п. 27.2 Информационной карты Закупочной документации Заказчик установил следующий критерий для оценки заявок – срок начала оказания услуг.

3.4.4.2. Заказчик установил, что минимальный срок начала оказания услуг – 5 (пять) календарных дней с даты заключения договора, а максимальный – 10 (десять) календарных дней с даты заключения договора.

3.4.4.3. При условии, минимальный и максимальный срок начала оказания услуг различаются всего на 5 дней, с учетом общего срока оказания услуг – более 180 дней, а также декларативный характер данного срока (какие-либо документы, подтверждающие данный срок предоставлять не нужно), разумно предположить, что все участники Закупки укажут минимальный срок начала оказания услуг.

3.4.4.4. Таким образом, все участники закупки, допущенные до стадии оценки заявок, должны будут получить заведомо равные баллы, что сводит значимость данного критерия к нулю и, наоборот, повышает фактическое

значение подкритериев, которые обжалуются подателем настоящей Жалобы в п. 4.2 и 4.3.

Принимая во внимание вышеуказанное, руководствуясь ч. 10 ст. 3 ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», ст. 18.1 ФЗ «О защите конкуренции», типовым законом ЮНСИТРАЛ о закупках товаров (работ) и услуг,

ПРОШУ:

1. Принять к производству и рассмотреть настоящую Жалобу по существу.
2. Признать Жалобу обоснованной.
3. Выдать Заказчику предписание об устранении допущенных нарушений.
4. Приостановить Закупку до рассмотрения настоящей Жалобы.
5. Истребовать документы и материалы обжалуемой закупки, включая поданные заявки.

Приложения:

1. Извещение о проведении закупки № 32110193239 на 2 л. в 1 экз.
2. Выписка из ЕГРЮЛ в отношении Заявителя на 43 л. в 1 экз.
3. Выписка из ЕГРЮЛ в отношении Заказчика на 88 л. в 1 экз.