

Riigihangete vaidlustuskomisjon
Tartu mnt 85, Tallinn, Harju maakond, 10115

Hanke viitenumber: 271323

Hankija:	Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus Registrikood 77001613 Lõõtsa 8a, 11415 Tallinn Vastutav isik: Varje Raudhein
Vaidlustaja:	Esecom International OÜ Registrikood 11502176 Järvevana tee 9, Tallinn, 11314
Kolmas isik:	Telia Eesti AS Registrikood 10234957 Mustamäe tee 3, Tallinn, 15033

VAIDLUSTUS RIIGIHANKES NR 271323
Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga
TÄPSUSTUS SEOSSES KOLMANDA ISIKU JA HANKIJA VASTUSEGA

Esecom International OÜ (edaspidi **Vaidlustaja**) täiendab 04.04.2024. a vaidlustuses esitatud seisukohti seoses Kolmanda isiku ja Hankija vastusega alljärgnevalt.

1. Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotuse nõuetele

- 1.1. HD Lisa 1. Tehniline kirjeldus (edaspidi TK), p 6 Kõnekeskuse lahenduse kõnejaotuse funktsionaalsed nõuded on toodud kohustuslik nõue 6.1 - Kõnede jaotust juhtiv kõnekeskuse lahendus peab tagama, et kõnejaotus agentidele toimub agentide personaalsete oskuste põhiselt ja teenusgruppide järgi. Teenusgrupp on grupp, kuhu suunatakse sideoperaatori(te) kaudu saabuval kõned.
- 1.2. Kõnejaotuse funktsionaalseid nõudeid on täpsustatud TK p 9. Kõik kõnekeskuse lahenduse teenusgrupid, agendid ja nendega seotud teenused peavad olema eraldi seadistatavad vähemalt järgmistes parameetrites:
 - 9.18 Agentide oskused grupi siseselt on vabalt defineeritavad, muudetavad, kustutatavad ning agentidele määratavad. Agentide oskus on kvalifikatsioon, mille alusel kuulub agent teenusgruppi:
 - 9.18.1 Ühel agendil võib olla mitmeid oskuseid;
 - 9.18.2 Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele.

- 1.3. Ülaltoodud TK p 6.1, ja 9.18 kõnejaotusele esitatud nõuetest nähtub otseselt, et Hankija on soovinud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt (*skill based routing*), kus iga agendi kohta peab tekkima maatriks. Näiteks: RIK-Presidendi kantselei-Riigikohus-MKM (Teenusgrupp) ja samal ajal eesti-vene-inglise keel (oskusklass 1) ja samal ajal Microsoft-Linux-Apple (oskusklass 2) jne. jne. Eeltoodud TK punktid kõik sätestavad oskusi ja teenusgruppe keeleliselt mitmuses, mis arvestades Kõnekeskuse poolt teenindatavaid asutusi vastab ka Hankija tegelikele vajadustele.
- 1.4. Kolmas isik kirjeldab oma seisukoha p 16.2 tema poolt pakutava Kõnekeskuse lahenduse funktsiooni, et on küll mitu teenusgruppi kuid iga teenusgrupi sees on võimalik määrata vaid üks oskus ja selle tase (nt vastava keele keeleoskus erineval tasemel). Sellisel juhul ei teki aga TK-s nõutud iga agendi kohta maatriksit, mille põhjal kõnesid jaotada agentide personaalsete oskuste põhiselt (*skill based routing*). Kolmanda isiku pakkumuses toodud Kõnekeskus vastab sellisel juhul lihtsamale ja odavamale järjekorrapõhisele jaotusele (*queue based routing*). Oskustepõhise kõnede jaotamise abil saab igale agendile määrata mitu oskust ja käsitleda mitut erinevat teenusgruppi. Järjekorrapõhise kõnede jaotamisel sama tulemuse saavutamiseks tuleb sama agent määrata iga oskuse jaoks eraldi järjekorda.
- 1.5. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt (*skill based routing*), on Kolmas isik ise kinnitanud otsesõnu 26.10.2023 a, Registrate ja Infosüsteemide Keskus poolt läbiviidud Kõnekeskuse hankele eelneva turu-uuringu „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554), käigus. Kolmandale isikule esitati küsimus, kas ta on võimeline täitma käesoleva hanke tehnilises kirjelduses p 9.18 kirjeldatud nõudeid, st nõuded olid täpselt samad. (Turu-uuringu küsimused on toodud Vaidlustuse Lisas 1)
- Kolmanda isiku vastus oli – Meie kõnekeskuse lahenduses otseselt oskuseid ei ole. ... Traditsiooniline *skills based routing* on olemas meie Sinch kõnekeskuse lahenduses, aga selle kuutasu oleks kordades kõrgem. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Vaidlustuse Lisas 2 lk 8 p 5.1)
- Võttes arvesse, et Kolmas isik on oma pakkumuses pakkunud Kõnekeskust nii odava hinnaga, ei saa see sisaldada TK nõutud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt (*skill based routing*), mille kohta on Kolmas isik kinnitanud, et selle kuutasu oleks kordades kõrgem.
- 1.6. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda täita TK p 9.18.2 toodud kohustuslikku nõuet, et Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele, on Kolmas isik ise kinnitanud otsesõnu 26.10.2023. a, Registrate ja Infosüsteemide Keskus poolt läbiviidud Kõnekeskuse hankele eelneva turu-uuringu „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554), käigus. Kolmandale isikule esitati küsimus, kas ta on võimeline täitma käesoleva hanke tehnilises kirjelduses p 9.18.2 kirjeldatud nõuet, st nõue oli täpselt sama. (Turu-uuringu küsimused on toodud Vaidlustuse Lisas 1).
- Kolmanda isiku vastus oli – Agendid ei näe nimeliselt, kuhu gruppi keegi teine agent kuulub. ... Kolmas isik soovis, et see nõue KINDLASTI muudetaks ära. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 2 lk 9 p 7.21.2)

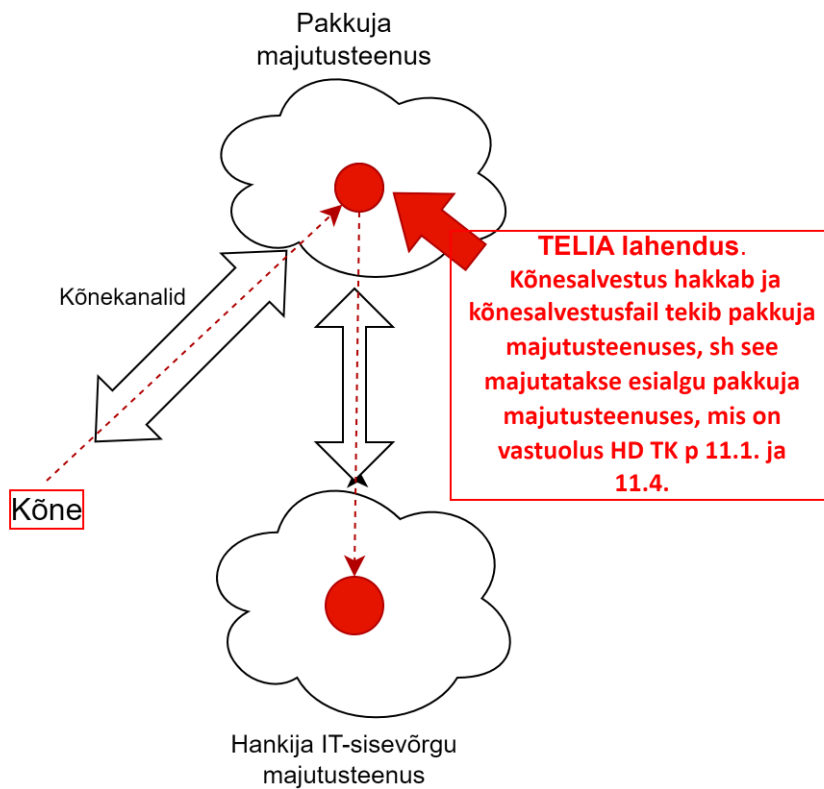
- 1.7. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda täita TK p 9.18.2 toodud kohustuslikku nõuet, et Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele, kinnitab ka see, et Kolmas isik ei ole oma 10.04.2024. a seisukohas seda kahtlust ümber lükanud ega sellele vastanud.

2. Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnesalvestise nõuetele

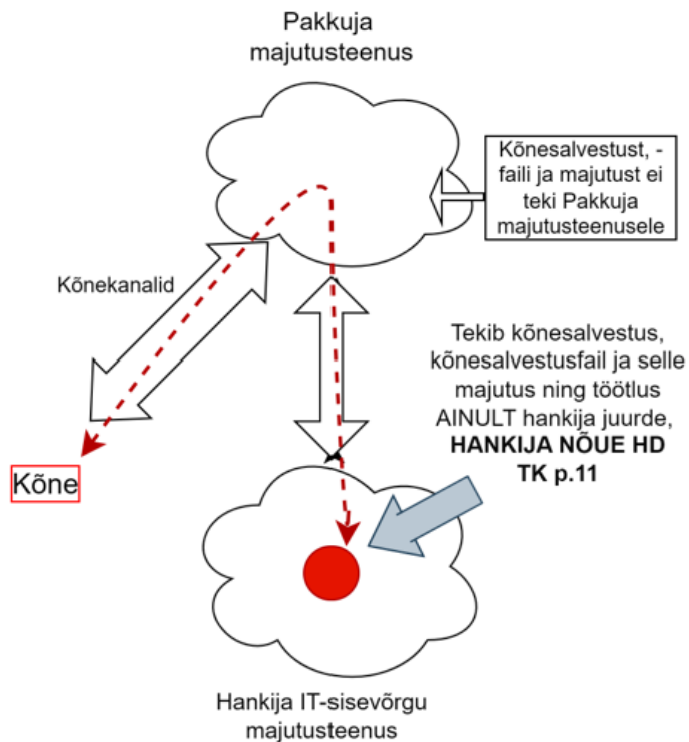
Kõnesalvestise nõuetele mittevastavus

- 2.1. TK p 11. Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded on toodud kohustuslikud nõuded:
- 11.1 - Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele ja neid peab saama töödelda vastavalt HD tehnilises kirjelduses p11.5 toodud funktsioonidele; ja
- 11.2 - Kõnesalvestiste majutusteenuse tagab hankija; ja
- 11.4 - Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud.
- 2.2. Ülaltoodud TK p 11.1, 11.2 ja 11.4 kõnesalvestisele esitatud nõuetest nähtub otseselt, et Hankija on soovinud arvestades kõnekeskuse poolt teenindatavate asutuste turvalisuse nõudeid, et kõnesid ei salvestataks mujal kui hankija IT-sisevõrgus.
- 2.3. Kolmas isik kirjeldab oma seisukoha p 12.2 oma Kõnekeskuse lahenduse funktsioone:
- (i) Kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud;
 - (ii) Kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis, mis asub Kolmanda isiku juures;
 - (iii) Alles peale kõnesalvestuse tekkimist Kolmanda isiku juures edastatakse see Hankija IT-sisevõrku.
- 2.4. Kolmas isik kinnitab oma seisukoha p 1, et hanke raames pakutav Kõnekeskus vastab Kolmanda isiku teenustingimustele nr ET.05.VA.02 (mis on toodud veebilehel [https://www.telia.ee/images/documents/tt/est/konekeskus tt.pdf](https://www.telia.ee/images/documents/tt/est/konekeskus_tt.pdf)) ja need on toodud Kolmanda isiku esitatud pakkumuse tehnilises kirjelduses. Kolmanda isiku poolt viidatud Kõnekeskuse Teenustingimuste p 4.2. sõnastus „Kliendi juurdepääs Telia serveris paiknevatele Kliendi kõnede kõnesalvestustele on võimalik Administreerimisliidese vahendusel...” viitab üheselt sellele, et kõnesalvestus tekib Kolmanda isiku serveris, mis on otseselt vastuolus TK p 11.1 ja 11.4 toodud nõuetele.
- 2.5. Vaidlustaja selgitab allpool toodud skeemidel erisust Hankija poolt TK p 11.1 ja 11.4 kirjeldatud nõuetele vastavast kõnesalvestuse süsteemist ja Kolmanda isiku poolt pakutud süsteemist.

(i) Kolmanda isiku poolt pakutud kõnesalvestuse tekkimise skeem



(ii) TK p 11.1 ja 11.4 vastav kõnesalvestuse tekkimise skeem



- 2.6. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda täita TK p 11.1 ja 11.4 toodud kohustuslikku nõuet, et Kõnesid ei salvestata Kolmanda isiku juures on Kolmas isik ise kinnitanud oma seisukoha p 12.2, kus on otsesõnu öelnud, et Kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud. Kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis. Sellega Kolmas isik kinnitab, et kõnesalvestis siiski algul majutatakse Kolmanda isiku süsteemis ja alles seejärel edastatakse Hankijale. Kolmas isik kinnitab seda ka oma selgituse p 12.3., kus selgitab, et edastab tekkinud kõnesalvestuse hankijale. Seega kinnitab Kolmas isik, et salvestab kõnesalvestuse kõigepealt oma Kõnekeskuses.
- 2.7. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda täita TK p 11.1 ja 11.4 toodud kohustuslike nõudeid on Kolmas isik kinnitanud ka ülalviidatud Turu-uuringus, kus on selgitanud, et Kolmanda isiku Kõnekeskus salvestab kõned Kolmanda isiku juures ja alles peale seda saab need edastada Hankija IT-sisevõrku. Kolmas isik soovib seal muuta TK toodud nõudeid.
- 2.8. Hankija on TK p 11.1 ja 11.4 esitanud selge nõude, et kõnesalvestisi ei salvestataks, st ei majutataks Kolmanda isiku juures. Vaidlustaja juhib tähelepanu, et salvestamine ongi faili majutamine, olgugi, et ajutiselt. Samas on Hankija soovinud soetada Kõnekeskust, kus ühtegi sekundit kõnesalvestust pakkuja juurde ei talletata, st kõnesalvestus tekiks koheselt ja ainult Hankija juures olemasse salvestuslahendusse.

Kõnelogide nõuetele mittevastamine

- 2.9. TK p 11. on toodud kohustuslikud nõuded lisaks kõnesalvestusele ka Kõnekeskuse logidele. TK p 11 sõnastus on järgmine - Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded. Seega kehtestavad TK p 11.1 ja 11.4, et kõnelogid peavad asuma Hankija IT-sisevõrgus ja neid ei ole lubatud majutada pakkuja majutusteenusel.
- 2.10. TK p 11.1, 11.2, 11.4 ja 8.8. toodud kohustuslike nõuete kohaselt on üheselt selge, et kui kõnesalvestused PEAVAD asuma Hankija juures, siis ei saa kõnesalvestuse failidega teostatud sündmusi (TK p 8.8) ka logida mitte kusagil mujal asukohas kui Hankija juures.
- 2.11. TK p 11 „Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja – logide funktsionaalsed nõuded“ näeb ette, et kõnesalvestused peavad asuma vaid Hankija juures (11.1) ja seega VAID Hankija juures olevatele kõnesalvestustele saavad kehtida TK p 8.8. kehtivad turvanõuded.
- 2.12. Kolmas isik on oma selgituse p 11.2 kinnitanud, et nende pakutud kõnede logid ei asu Hankija IT-sisevõrgus, st et ei vasta TK p 8.8 nõuetele.

3. KOKKUVÕTE

- 3.1. Hankija on esitanud HD Lisas 1 toodud Tehnilises kirjelduses väga selgelt tehnilised ja funktsionaalsed kriteeriumid Kõnekeskuse kõnede jaotamisele, kõnesalvestamisele, selle majutuskohale ja ligipääsudele-logidele. (TK p 6.1, 8.8, 9.18, 11.1, 11.2 ja 11.4) Antud tingimuste olulisust on Hankija kinnitanud ka Riigihangete registri vahendusel toimunud teabevahetuses.

- Kolmanda isiku pakkumus ei saa neid nõudeid täita, kuna Vaidlustajale teadaolevalt puudub vastavus eeltoodud punktides ja see muudab Kolmanda isiku pakkumuse tehnilise ülesehituse sisuliselt ja funktsionaalsuselt mittevastavaks.
- 3.2. Kolmanda isiku pakutud Kõnekeskuse tehnilises lahenduses salvestatakse kõned alati esmalt Kolmanda isiku keskserveris ja seejärel, mingi aja (kasvõi väga lühikese) möödudes saadetakse-kopeeritakse soovi korral need Hankija võrku. Võttes arvesse Kõnekeskuse poolt teenindatavate asutuste turvalisuse nõudeid võib kõnedes liikuda väga suure IT-turvariskiga info, mistõttu on täiesti tavapärane, et Hankija on väga detailselt kirja pannud enda soovid nii IT turvalisusele (kus kõnesalvestused üldse tekivad ja kus neid hoitakse + täielik logide info) kui funktsionaalsusele (agent peab saama ligi enda salvestustele ligipääsu ainult samast töökeskkonna ekraaniaknast-agendi tarkvarast).
 - 3.3. Mis puudutab Hankija seisukohas p 2.14, 2.15, 2.17 ja 2.18 toodud väiteid, et Hankija ei olnud üldse teadlik Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (RIK) turu-uuringust ja neis toodud Kõnekeskusele esitatud tehnilised tingimused ei ole samad, siis esimene väide ei ole eluliselt usutav ja teine ei vasta tegelikkusele.
 - 3.4. Kolmas isik on kinnitanud, et pakutava „Kõnekeskuse“ lahenduse tootja ja arendaja on Kolmas isik ise, kuigi Kolmandal isikul oli võimalik pakkuda ka enda portfellis olevat mitu korda kallimat, samas TK nõuetele rohkem vastavat Sinch Contact Pro platvormil lahendust, mille olemasolule enda portfellis ja kordades kallimale maksumusele on Kolmas isik mitmes kohas ülalmainitud Turu-uuringus viidanud. Ei ole usutav, et Kolmas isik on saanud pakkuda oma enda Kõnekeskust, millele on lisatud ülalviidatud Sinch Contact Pro funktsionaalsus, kuid mille maksumus on sellest kordades odavam.
 - 3.5. Vaidlustuses viidatud Registrite ja Infosüsteemide Keskus poolt 26.10.2023 – 10.11.2023 läbi viidud turu-uuring „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (Riigihangete viitenumber 271554), avaldati riigihangete registris ja sealt on näha nii RIK Tehnilised tingimused kui Kolmanda isiku poolt esitatud vastused nende poolt pakutava Kõnekeskuse mittevastavuse kohta. (mõlemad olid toodud vaidlustuse Lisades 1 ja 2) Samuti on sealt näha, et nende hangete tehnilised tingimused on sõnasõnalt samad nende punktide osas, mida Vaidlustaja on vaidlustanud.
 - 3.6. Samuti ei ole eluliselt usutav, et Kolmas isik kinnitab 26.10.2023 – 10.11.2023 läbiviidud turu-uuringus, et tema pakutud Kõnekeskus ei võimalda pakkuda hankijale TK p 6.1, 8.8, 9.18, 11.1, 11.2 ja 11.4 nõutud funktsionaalsust ja soovib hankijal KINDLASTI muuta tehnilisi tingimusi, kuid seejärel 3 kuud hiljem kinnitab, et tema Kõnekeskus vastab kõigile neile tingimustele ja seda saab pakkuda tunduvalt odavamalt hinna eest kui turu-uuringu ajal hinnati.
 - 3.7. Kolmanda isiku pakkumust vastavaks tunnistades pidi Hankija olema veendunud, et pakkumus mitte ainult formaalselt, vaid ka sisuliselt vastab kõigile riigihanke alusdokumentides esitatud tingimustele/nõuetele. Paraku viitab Hankija seisukohas p 2.20 ja 2.21 toodud selgitus, et Hankija on piirdunud vaid Kolmanda isiku kinnitusega pakkumuse vastavuse kohta ja Kolmas isik ei ole demonstreerinud TK toodud nõuetele vastavat Kõnekeskust.
 - 3.8. Eelnevast tulenevalt leiab Vaidlustaja, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumise vastavaks tunnistamiseks on vastuolus RHS § 114 ning palub selle kehtetuks tunnistada.

- 3.9. Lähtudes riigihankemenetluse etapilisuse ja etappide loogilise järgnevuse põhimõttest, ei saa juhul, kui riigihankemenetluse ühes etapis on Hankija õigusvastaselt pakkuja vastavaks tunnistanud, olla ka sellele etapile järgnevates etappides vastava pakkuja osas tehtud otsused õiguspärased. Kui Hankija oleks antud juhtumil toiminud õiguspäraselt ning jätnud Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamata, ei saanuks Hankija tunnistada ka sama pakkuja pakkumust edukaks.

Lugupidamisega
Esecom International OÜ
juhataja

Väino Reintamm