



RIIGIHANGETE  
VAIDLUSTUSKOMISJON

## OTSUS

<b>Vaidlustusasja number</b>	57-24/271323
<b>Otsuse kuupäev</b>	03.05.2024
<b>Vaidlustuskomisjoni liige</b>	Taivo Kivistik
<b>Vaidlustus</b>	Esecom International OÜ vaidlustus Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse riigihankes „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323) Telia Eesti AS-i pakkumuse vastavaks ja edukaks tunnistamise ning Telia Eesti AS-i kõrvaldamata jätmise ja kvalifitseerimise otsustele
<b>Menetlusosalised</b>	Vaidlustaja, Esecom International OÜ, esindaja Väino Reintamm Hankija, Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, esindaja Fredy Bogomolov
<b>Vaidlustuse läbivaatamine</b>	Kolmas isik, Telia Eesti AS, esindaja Kristi Rohtmets Kirjalik menetlus

## RESOLUTSIOON

### RHS § 197 lg 1 p 4 ja § 198 lg-de 3 ja 8 alusel

- Jätta rahuldamata Esecom International OÜ vaidlustus Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse riigihankes „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323).
- Jätta Esecom International OÜ poolt vaidlustusmenetluses kantud kulud tema enda kanda.

## EDASIKAEBAMISE KORD

Halduskohtumenetluse seadustiku § 270 lg 1 alusel on vaidlustuskomisjoni otsuse peale halduskohtule kaebuse esitamise tähtaeg 10 päeva arvates vaidlustuskomisjoni otsuse avalikult teatavaks tegemisest.

## ASJAOLUD JA MENETLUSE KÄIK

1. 19.01.2024. a avaldas Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus (edaspidi ka Hankija) avatud hankemenetlusega riigihanke „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323) (edaspidi Riigihange) hanketeate ja tegi kättesaadavaks teised riigihanke alusdokumendid (edaspidi koos nimetatult RHAD), sh HD Lisa 1 Tehniline kirjeldus (edaspidi TK) ning Vastavustingimused. Pakkumuste esitamise tähtpäevaks, 21.02.2024. a, esitasid pakkumuse Esecom International OÜ, Telia Eesti AS ja Prominion OÜ.

2. 25.03.2024 käskkirjaga nr 5-1/24/33-1 tunnistas Hankija vastavaks ja edukaks Telia Eesti AS-i pakkumuse ning 02.04.2024 käskkirjaga nr 5-1/24/38-1 jättis kõrvaldamata ja kvalifitseeris Telia Eesti AS-i.

3. 04.04.2024. a laekus Riigihangete vaidlustuskomisjonile (edaspidi vaidlustuskomisjon) Esecom International OÜ (edaspidi ka Vaidlustaja) vaidlustus Hankija otsustele tunnistada Telia Eesti AS-i pakkumus vastavaks ja edukaks ning jätta kõrvaldamata ja kvalifitseerida Telia Eesti AS.

4. Kooskõlas riigihangete seaduse (edaspidi RHS) § 195 lg-ga 2 ja § 196 lg-dega 1 ja 3 teatas vaidlustuskomisjon 11.04.2024 kirjaga nr 12.2-10/57 menetlusosalistele, et vaatab vaidlustuse läbi esitatud dokumentide alusel kirjalikus menettluses, tegi teatavaks otsuse avalikult teatavaks tegemise aja ning andis täiendavate seisukohtade ja dokumentide esitamiseks aega kuni 16.04.2024 ja neile vastamiseks 19.04.2024. Vaidlustuskomisjoni määratud esimeseks tähtpäevaks esitas täiendavad seisukohad Vaidlustaja. Teiseks tähtpäevaks esitasid täiendavad seisukohad Kolmas isik ja Hankija.

Vaidlustuskomisjon jätab tähelepanuta Vaidlustaja 19.04.2024. a seisukohad, kuna need ei ole esitatud tähtaegselt. Tähtpäev, 19.04.2024. a, oli vaidlustuskomisjoni teate kohaselt antud selgelt üksnes esimeseks tähtpäevaks, s.o 16.04.2024. a, esitatud seisukohtadele vastamiseks ning kuna selleks tähtpäevaks esitas oma seisukohad üksnes Vaidlustaja ise, ei olnud Vaidlustajal 19.04.2024. a ka millelegi vastata. Vaidlustajale ei pea jääma vaidlustusmenettluses viimase sõna õigus.

## MENETLUSOSALISTE PÕHJENDUSED

5. Vaidlustaja, **Esecom International OÜ**, vaidlustuses ja 16.04.2024. a esitatud täiendavates seisukohtades põhjendatakse taotlusi alljärgnevalt.

5.1. Kolmanda isiku pakkumuses toodud kõnekeskus ei vasta RHAD-i nõuetele:

1) TK p 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 saabuvad kõned;*

2) TK p 9.18 Kõik kõnekeskuse lahenduse teenusgrupid, agendid ja nendega seotud teenused peavad olema eraldi seadistatavad vähemalt järgmistes parameetrites: *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;*

3) TK p 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 p 11.5 toodud funktsioonidele;

4) TK p 11.5.4 Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma agendi tarkvarast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi.

5.2. Turul pakutakse erineva klassi kõnekeskuse teenuse platvorme, mis erinevad nii funktsionaalsustes kui ka hinnatasemetes. Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (edaspidi RIK) poolt 26.10.2023–10.11.2023 läbi viidud turu-uuringus „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554) (edaspidi Turu-uuring) on seda erinevate turuosaliste poolt täpselt kirjeldatud. Nt Vaidlustaja tooteportfellis on erineva klassi tooted, mida pakutakse vastavalt hankijate soovidele. Riigihankes on Hankija väljendanud soovi omandada kõrgema taseme kõnekeskust.

5.3. Pakkumuses toodud hinnaga sai Kolmas isik pakkuda enda kõnekeskust, mis aga ei vasta TK nõuetele. Kolmandal isikul oli võimalik pakkuda ka Sinch Contact Pro platvormi baasil kõnekeskust, kuid selle maksumus on oluliselt kõrgem. Kuna pakkumus pidi sisaldama 45 kasutaja kuutasu, siis selle kõnekeskuse puhul oleks ainuüksi litsentsitasu olnud 45 x 50 = 2000 eurot/kuus, mistõttu Kolmas isik ei saanud pakkuda seda kõnekeskust kuutasuga 676 eurot.

5.4. Kolmanda isiku pakutud kõnekeskus ei vasta TK tingimustele, arvestades nii pakkumuse maksumust kui Kolmanda isiku kinnitusi, mida ta andis Riigihankele eelnenud Turu-uuringus, mille käigus esitati potentsiaalsetele pakkujatele küsimused, kas nad on võimelised täitma hanke tehnilises kirjelduses kirjeldatud nõudeid. Turu-uuringus toodud kõnekeskuse

tehnilised tingimused olid samad, mis Riigihankes.

Muuhulgas küsiti võimalikelt pakkujatelt Turu-uuringus, kas nende kõnekeskus võimaldab:

1) kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhised (skill based routing), mis on kohustuslik nõue ka TK p-i 6.1 kohaselt. Kolmas isiku vastas – *Meie kõnekeskuse lahenduses otseselt oskuseid ei ole. [---] Traditsiooniline skills based routing on olemas meie Sinch kõnekeskuse lahenduses, aga selle kuutasu oleks kordades kõrgem;*

2) seda, et agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, oleksid nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele, mis on kohustuslik nõue ka TK p-i 9.18.2 kohaselt. Kolmas isik vastas: *Agendid ei näe nimeliselt, kuhu gruppi keegi teine agent kuulub. Seda infot näeb loomulikult supervisor.* Kolmas isik soovis selle nõude muutmist;

3) salvestada kõik kõned hankija IT-sisevõrgus asuvasse tsentraalsesse tervikandmebaasi, mis on kohustuslik nõue ka TK p-i 11.1 kohaselt. Kolmas isik vastas: *kuni 6 kuud säilitatakse kõnesalvestised pakkuja kõnekeskuse lahenduses ja seejärel SFTP-ga hankija serverisse pikaajaliseks säilitamiseks või alternatiivina hiljemalt 5 min. peale selle tekkimist transporditakse SFTP-ga hankija serverisse ja pakkuja serveris ei säilitata;*

4) kõnesalvestisi peab agent saama kuulata samast arvuti töölaua tööaknast/alamaknast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, st agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi, mis on kohustuslik nõue ka TK p-i 11.5.4 kohaselt. Kolmas isik vastas: *Kui aga salvestis eksportida süsteemist välja (nt. tellija serverisse), siis kuulamiseks on juba eraldi failidele ligipääs ja kuulamine toimub nt. media player vms. rakendusega (logid jms. siis ka Pakkuja vaates puudub, kes mida kuulab).*

5.5. Eeltoodust järeldeb Vaidlustaja, et Kolmas isik on pakkunud Riigihankes oma kõnekeskust, mis ei vasta TK tingimustele. Sinch Contact Pro kontaktikeskuse pakkumise korral oleks Kolmanda isiku pakkumuse maksumus pidanud olema kordades kallim.

Enim eristab kõnekeskuse tasemeid oskustel põhinev kõnede jaotus (ruutimine) või tavaline. Teiseks oluliseks erisuseks on see, et Kolmanda isiku pakutud oma kõnekeskuse toote kõnesalvestuse pool ei ole arhitektuuriliselt mõeldud olema majutatud analüüsiks välistes kliendi oma võrkudes. Sellised kliendi kohapealsetesse võrkudesse paigaldatavad kõnesalvestusprogrammid koos väga detailse kõigi osapoolte tegevuste logimise võimekusega on kallid ja nende hind ei saa mahtuda Kolmanda isiku pakutud hinna sisse.

5.6. TK-s on Hankija eristanud tehnilised ja funktsionaalsed kriteeriumid kõnekeskuse kõnede jaotamisele, kõnesalvestamisele, selle majutuskohtale ja ligipääsudele-logidele (TK p-d 6 ja 11). Nende tingimuste olulisust on Hankija kinnitanud ka teabevahetuses.

Kolmanda isiku pakkumus ei saa neid nõudeid täita, kuna Vaidlustajale teadaolevalt puudub vastavus järgmistes punktides ja see muudab Kolmanda isiku pakkumuse tehnilise ülesehituse sisuliselt ja funktsionaalsuselt mittevastavaks.

5.6.1. Kolmanda isiku pakutud kõnekeskuse tehnilises lahenduses salvestatakse kõned esmalt Kolmanda isiku keskserveris ja seejärel, mingi aja (kasvõi väga lühikese) möödudes, saadetakse/kopeeritakse need soovi korral Hankija võrku. Kõnesalvestustes võib liikuda väga suure IT-turvariskiga info, mistõttu on 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).

5.6.2. Hankija on soovinud soetada kõnekeskust, mis vastab järgmistele tingimustele:

1) ühtegi sekundit kõnesalvestust pakkuja juurde ei talletata, st kõnesalvestus tekiks koheselt ja ainult Hankija juures olevasse salvestuslahendusse;

2) Hankija juures olevas lahenduses oleks olemas logi kõikide tegevuste kohta;

3) kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma agendi tarkvarast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, st agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi.

5.6.3. Kolmas isik on Turu-uuringus kinnitanud, et sellist lahendust ta tavapärast teha ei suuda. Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK p-i 11 alapunktide nõuetele:

1) alapunkt 11.1 – Kolmanda isiku pakutud lahendus ei asu Hankija sisevõrgus;

2) alapunkt 11.4 – Kolmas isik kasutab (kasvõi 1 sekundiks, enne edasisaatmist, kopeerimist ja seejärel kustutamist) siiski salvestust enda tsentraalsel majutusteenusel;

3) alapunkt 11.5.4 – Kolmanda isiku pakutud lahenduses ei saa agent kuulata kõnesalvestust samast agendi tarkvarast-tööaknast. Kui Kolmas isik üldse suudab pakkuda

mingit lahendust Hankija juurde, peaks agent avama enda kõnesalvestuste kuulamiseks teise akna-vaate-tarkvara.

5.7. Võttes arvesse Kolmanda isiku vastuseid Turu-uuringus on Vaidlustajal põhjendatud kahtlus, et Kolmas isik on pakkunud kõnesalvestuse tehnilist lahendust, mis ei vasta TK p-is 8.8 toodud nõuetele, mille kohaselt *kõnekeskus peab logima turvalisuse seisukohalt kriitilised sündmused, nagu sessiooni algamine ja lõppemise, rolli muutumine. Kõnekeskus peab logima kõnefailidele ligipääsu. Logi peab sisaldama kõigi failidega tehtavate toimingute kohta kasutaja ID, mis tegevused andmetega tehti (loomine, muutmise, kustutamine, vaatamine) ja kas tegevus õnnestus. Logi peab olema lihtsalt inim- ja masinloetav.*

Kui Kolmas isik on lubanud sellise programmi selle Riigihanke raames ehitada või teha valmis Riigihanke jooksul, siis on pakkumus tingimuslik ega tohi olla aktsepteeritav.

5.8. Eelnevast tulenevalt leiab Vaidlustaja, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks on vastuolus RHS §-iga 114 ning palub selle kehtetuks tunnistada. Lähtudes hankemenetluse etapilisuse ja etappide loogilise järgnevuse põhimõttest, kui Hankija oleks toimunud õiguspäraselt ning jätnud Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamata, ei saanuks Hankija tunnistada ka sama pakkuja pakkumust edukaks.

5.9. 16.04.2024. a esitas Vaidlustaja täiendavad seisukohad.

5.9.1. TK p-ides 6.1 ja 9.18 kõnejaotusele esitatud nõuetest nähtub, et Hankija on soovinud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhisedelt (*skill based routing*), kus iga agendi kohta peab tekkima maatriks. Nt: RIK-Presidendi kantselei-Riigikohus-MKM (Teenusgrupp) ja samal ajal eesti-vene-inglise keel (oskusklass 1) ja samal ajal Microsoft-Linux-Apple (oskusklass 2) jne. Eeltoodud TK punktid sätestavad oskusi ja teenusgruppe keeleliselt mitmuses, mis arvestades kõnekeskuse poolt teenindatavaid asutusi, vastab ka Hankija tegelikele vajadustele.

5.9.2. Kolmas isik kirjeldab vastuses vaidlustusele tema pakutava kõnekeskuse lahenduse funktsiooni, et on küll mitu teenusgrupp, 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 põhisedelt (*skill based routing*). Kolmanda isiku pakutud kõnekeskus vastab sellisel juhul lihtsamale ja odavamale järjekorrapõhisele jaotusele (*queue based routing*). Oskuste põhise kõnede jaotamise abil saab igale agendile määrata mitu oskust ja käsitleda mitut erinevat teenusgrupp. Järjekorrapõhise kõnede jaotamisel sama tulemuse saavutamiseks tuleb sama agent määrata iga oskuse jaoks eraldi järjekorda.

5.9.3. Seda, et Kolmanda isiku kõnekeskus ei võimalda kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhisedelt (*skill based routing*), on Kolmas isik ise kinnitanud Turu-uuringus (vt käesoleva otsuse p 5.4).

Võttes arvesse, et Kolmas isik on pakkunud kõnekeskust nii odava hinnaga, ei saa see sisaldada TK-s nõutud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhisedelt (*skill based routing*), mille kohta on Kolmas isik kinnitanud, et selle kuutasu oleks kordades kõrgem.

5.9.4. Seda, et Kolmanda isiku kõnekeskus ei võimalda täita TK p-is 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 Turu-uuringus (vt käesoleva otsuse p 5.4). Kolmas isik ei ole vastuses vaidlustusele seda kahtlust ümber lükanud.

5.9.5. Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnesalvestise nõuetele TK p-ides 11.1, 11.2 ja 11.4, millest nähtub otseselt, et Hankija on soovinud arvestades kõnekeskuse poolt teenindatavate asutuste turvalisuse nõudeid, et kõnesid ei salvestataks mujal kui Hankija IT-sisevõrgus.

Vastuses vaidlustusele kirjeldab Kolmas isik oma kõnekeskuse lahenduse funktsioone:

- 1) kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud;
- 2) kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis, mis asub Kolmanda isiku juures;
- 3) alles peale kõnesalvestuse tekkimist Kolmanda isiku juures edastatakse see Hankija IT-sisevõrku.

5.9.5.1. Kolmas isik kinnitab vastuses vaidlustusele, et Riigihankes 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 viidatud Kõnekeskuse Teenustingimuste p-i 4.2 sõnastus *Kliendi juurdepääs Telia serveris paiknevatele Kliendi kõnede kõnesalvestustele on võimalik Administreerimisliidese vahendusel [---]* viitab üheselt sellele, et kõnesalvestus tekkib Kolmanda isiku serveris, mis on vastuolus TK p-is 11.1 ja 11.4 toodud nõuetega.

5.9.5.2. Seda, et Kolmanda isiku kõnekeskus ei võimalda täita TK p-ides 11.1 ja 11.4 toodud nõuet, et kõnesid ei salvestata Kolmanda isiku juures, on Kolmas isik ise kinnitanud oma vastuses vaidlustusele, kus on otsesõnu öelnud, et kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud. Kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis. Sellega kinnitab Kolmas isik, et kõnesalvestis siiski algul majutatakse Kolmanda isiku süsteemis ja alles seejärel edastatakse Hankijale. Kolmas isik kinnitab seda ka oma vastuses, kus selgitab, et edastab tekkinud kõnesalvestuse Hankijale.

Seda, et Kolmanda isiku kõnekeskus ei võimalda täita TK p-ide 11.1 ja 11.4 nõudeid on Kolmas isik kinnitanud ka Turu-uuringus.

5.9.5.3. Hankija on TK p-ides 11.1 ja 11.4 esitanud selge nõude, et kõnesalvestisi ei salvestataks, st ei majutataks Kolmanda isiku juures. 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 olevasse salvestuslahendusse.

5.9.6. TK p-is 11 *Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja logide funktsionaalsed nõuded* on lisaks kõnesalvestusele esitatud nõutele ka nõuded kõnekeskuse logidele. Seega kehtestavad TK p-id 11.1 ja 11.4, et kõnelogid peavad asuma Hankija IT-sisevõrgus ja neid ei ole lubatud majutada pakkuja majutusteenusel.

TK p-ide 11.1, 11.2, 11.4 ja 8.8 kohaselt on 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. Vaid Hankija juures olevatele kõnesalvestustele saavad kehtida TK p-is 8.8. kehtestatud turvanõuded.

Kolmas isik on oma vastuses kinnitanud, et nende pakutud kõnede logid ei asu Hankija IT-sisevõrgus, st pakkumus ei vasta TK p-i 8.8 nõuetele.

5.9.7. Hankija on esitanud TK-s tehnilised ja funktsionaalsed kriteeriumid kõnekeskuse kõnede jaotamisele, kõnesalvestamisele, selle majutuskohale ja ligipääsudele-logidele (TK p-id 6.1, 8.8, 9.18, 11.1, 11.2 ja 11.4). Nende tingimuste olulisust on Hankija kinnitanud ka 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.

5.9.8. Mis puudutab Hankija vastuses vaidlustusele toodud väiteid, et Hankija ei olnud teadlik Turu-uuringust ja Turu-uuringus ja Riigihankes kõnekeskusele esitatud tehnilised tingimused ei ole samad, siis esimene väide ei ole eluliselt usutav ja teine ei vasta tegelikkusele.

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.

5.9.9. Turu-uuring avaldati riigihangete registris ja sealt on näha nii Tehnilised tingimused kui Kolmanda isiku vastused nende pakutava Kõnekeskuse mittevastavuse kohta. Samuti on sealt näha, et nende hangete tehnilised tingimused on sõnasõnalt samad nende punktide osas, mida Vaidlustaja on vaidlustanud.

Pole usutav, et Kolmas isik kinnitab 26.10.2023–10.11.2023 läbiviidud Turu-uuringus, et tema kõnekeskus ei võimalda pakkuda Hankijale TK p-ides 6.1, 8.8, 9.18, 11.1, 11.2 ja 11.4 nõutud funktsionaalsusi, kuid 3 kuud hiljem kinnitab, et tema kõnekeskus vastab kõigile neile tingimustele ja seda saab pakkuda tunduvalt odavamalt kui Turu-uuringu ajal hinnati.

5.9.10. Kolmanda isiku pakkumust vastavaks tunnistades pidi Hankija olema veendunud, et pakkumus vastab kõigile RHAD-i tingimustele. Hankija vastus vaidlustusele viitab, et Hankija on piirdunud vaid Kolmanda isiku kinnitusega pakkumuse vastavuse kohta ja Kolmas isik ei ole demonstreerinud TK nõuetele vastavat kõnekeskust.

6. Hankija, **Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus**, vaidleb vaidlustusele vastu (Hankija vastus esitati 10.04.2024. a ja 19.04.2024. a kirjadega) ning palub jätta selle rahuldamata alljärgnevatel põhjustel.

6.1. Kolmanda isiku pakkumus vastab hanketingimustes sätestatule. Vaidlustus on rajatud üksnes eeldustele, mis on kujundatud Riigihankesse mittepuutuva Turu-uuringu tulemustel.

6.2. Vaidlustaja väidab, et Hankija on Riigihankes väljendanud soovi omandada kõrgema taseme kõnekeskust ning leiab, et kui oluline on vaid odavam hind ja ollakse nõus piiratud funktsionaalsustega, siis peaks see olema olemuselt teine, erineva tehnilise kirjeldusega hange. Hankijale teadaolevalt ei ole olemas standardiseeritud kõnekeskuse tasemeid, millest lähtuvalt saaks öelda, kas soovitakse kõrgema või madalama taseme teenust. Hankija on kehtestanud TK tingimused, milles väljendab oma tahet soetatava teenuse osas.

6.3. Vaidlustaja on eeldanud õigesti, et Kolmas isik pakkus nn oma tootele üles ehitatud teenust. Samas tugineb Vaidlustaja oma etteheidetes üksnes Turu-uuringule.

6.3.1. Vaidlustaja viitab, et RIK viis samasisulise riigihanke korraldamiseks 26.10.2023. a läbi Turu-uuringu. S.o ligi 3 kuud enne Hankija poolt Riigihanke avaldamist ja ligi 4 kuud enne pakkumuste esitamist.

6.3.2. Hankija ei lähtunud Riigihanke ülesehitamisel RIK-i Turu-uuringust (ega olnud sellest ka teadlik) ning vaidlusaluse Riigihanke TK (eeskätt ootused pakutavale Riigihanke esemele) ei ole üks-ühele samad, mis on Turu-uuringu läbiviimiseks RIK-i tehnilises kirjelduses. Seetõttu ei saa Hankija jaatada kahtlust RIK-i Turu-uuringu tulemuste pinnalt ega nõustuda vaidlustuses esitatuga. Hankijal puudub võimalike arenduste kohta täpne info, aga hinnanguliselt oli Kolmandal isikul 3-4 kuu jooksul võimalik oma lahendust arvestataval määral arendada, mistõttu vastavustingimuste kinnitustes kahtlemine üksnes Turu-uuringus avaldatu alusel ei oleks kohane.

Teenuse pidevale ja kliendikesksele arendusele on Kolmas isik viidanud ka oma pakkumuses esitatud tehnilises kirjelduses.

6.3.3. Vaidlustaja väide, et Turu-uuringus toodud kõnekeskuse tehnilised tingimused olid samad, mis vaidlusaluses Riigihankes, on ebaõige. TK võrdlusel RIK tehnilise kirjeldusega on tuvastatav nt sisuline erinevus p-is 11:

1) TK: *Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele ja neid peab saama töödelda vastavalt HD tehnilises kirjelduses p 11.5 toodud funktsioonidele. Kõnekeskuse lahenduse hankija sisevõrku paigaldamiseks on kaks võimalust: [---]*

*Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma agendi tarkvarast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi; [---].*

2) RIK Turu-uuringu tehniline kirjeldus: *Kõnesalvestus salvestab kõik kõnekeskuse lahenduse süsteemis teostatud telefonikõned. Siia hulka kuuluvad süsteemi sisenevad ja süsteemist väljuvad kõned.*

*Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata samast arvuti töölaua tööaknast/alamaknast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi; [---].*

Seega on Turu-uuringu tehnilises kirjelduses küsitud kõikide kõnede salvestamist ning nende kuulamist samast töölaua vaatest. RIK pole defineerinud, kuhu peavad olema salvestatud kõik kõned - kas pakkuja või hankija majutusteenusele. Hankija TK-s sätestatud nõue seevastu on, et kõik kõned salvestatakse Hankija sisevõrgus olevale majutusteenusele, mille jaoks Hankija pakkus ise välja kaks võimalikku salvestamise lahendust. Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma töölaua akna vaatest, kõik kõned salvestatakse aga Hankija sisevõrku. See, kuidas salvestisi sealt otsida ja kuulata, pole eraldi kirjeldatud. TK põhilised erinevused kajastuvad turvanõuetes ja salvestamise tingimustes, nt p-ides 3, 4, 8 ja 11.

6.3.4. Tulenevalt RHAD-is kehtestatud hindamismetoodikast lähtus Hankija vastavustingimuste hindamisel pakkuja tehnilises kirjelduses antavatest kinnitustest ning esitatud dokumentaalsetest tõenditest, sh Vaidlustaja poolt viidatud kinnituskirjast. Hankija on teostanud kontrolli vastavustingimuste hindamisel kirjalike vastuste põhjal. Vastavalt TK-s nõutule, on Kolmas isik kinnitanud oma pakkumuse vastavust TK-le.

6.4. TK p-i 8.8 kohaselt on Kolmas isik kinnitanud oma toote vastavust. Hankijal lähtub tehnilise kirjelduse vastavusel Kolmanda isiku kinnitusest nimetatud nõude olemasolu kohta. Dokumentatsioon pole teist viidet, mille puhul peaks kahtluse alla seadma Kolmanda isiku kinnituse nimetatud nõude vastavusele.

Riigihanke komisjoni 22.03.2024. a pakkumuste vastavaks tunnistamise protokollist (edaspidi protokoll) nähtub, et lisaks formaalsele kontrollile on Hankija teostanud Kolmanda isiku pakkumuse üle ka sisulist kontrolli. Sisuliseks kontrolliks saab pidada ka Kolmanda isiku pakkumuses esitatu kohta selgituste küsimist (lisaks selle sisulisele hindamisele).

6.5. Vaidlustaja leiab, et kui Kolmas isik on lubanud tingimustele vastava programmi teha Riigihanke raames, siis see on tingimuslik ja ei tohi olla Hankija poolt aktsepteeritav.

Kolmas isik on pakkumuses esitanud üheselt mõistetava kinnituse vastava programmi olemasolu kohta. Esitanud selle kohta müügilehe viited, juhendid ja spetsifikatsiooni. Samas eeldab Riigihanke ese igal juhul teatavat seadistust (ühilduvust Hankija programmidega) ning seetõttu on arvestatav, et hankelepingu täitmise (kõnekeskuse teenuse osutamise) ajaks tuleks igal pakkujal oma pakutud programmi täiendada/seadistada. Võimalus on ette nähtud ka Hankelepingu üldtingimused projekti p-i 3.2 avatuks jätmisega. Hankija ei eelda, et Hankija- ja hankespetsiifilised konfiguratsioonid on enne lepingu sõlmimist olemas, sest need nõuavad seadistamiseks tehtavat tööd, mida ei ole äriliselt mõistlik ette ära teha.

Seega ka juhul kui jaatada Vaidlustaja väidet tingimustele vastava programmi tegemise kohta, ei ole Hankijal võimalik hinnata Kolmanda isiku pakkumust tingimuslikuks ja mittevastavaks. Ka kohtupraktikas on leitud, et sarnaselt vaidlusaluses hankes lahtiseks jäetud teenuse osutamise aeg on aluseks pakkujale on programmi seadistus viia vastavaks (ühildada hankija programmidega) ning see ei tähenda oma olemuselt tingimusliku pakkumuse esitamist.

6.6. 19.04.2024. a esitas Hankija täiendavad seisukohad.

6.6.1. Vaidlustaja leiab, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotuse nõuetele.

Kolmas isik on oma pakkumuse tehnilise kirjelduse p-is 6.1 lahti kirjutanud oma grupis teenindamise prioriteedid. Hankija võrdles oma vajadusi (TK-s sätestatud) Kolmanda isiku pakkumuses esitatud kirjeldusele ning leidis, et Kolmanda isiku pakutu vastab TK-s nõutule.

6.6.2. Hankija on kehtestanud tingimuseks *personaalsete oskuste põhiselt ja teenusgruppide järgi*. Kolmas isik on kinnitanud p-is 6.2, et agentidel on võimalik paralleelselt kuuluda mitmesse erinevasse teenusgruppi. Kinnituste põhjal tuli Hankijal hinnata pakkumuse vastavaks ka selles osas. Hankija kirjeldas oma vajadusi TK-s ning ei lähtunud ühestki konkreetsest tootest ega tehnilisest lahendusest, sh Vaidlustaja viidatud lahendustest *skill based routing* või *queue based routing*.

6.6.3. Hankija hinnangul tugineb Vaidlustaja liialt RIK-i hanke tehnilise kirjelduse projektile, mis avaldati Turu-uuringu osalistele ning ei puutu käesolevasse vaidlustus- ega hankemenetlusse. Nimetatud tehniline kirjeldus on olnud aluseks varasema ühishanke ettevalmistamisel, kuid seda on oluliselt muudetud. Vaidlustusmenetluses tuleb RIK-i hankedokumendi projekt ja Turu-uuring jätta tähelepanuta. Millised ka olid Kolmanda isiku väljajätlemised-selgitused Turu-uuringus, ei puutu need Riigihankesse. Ka pole Kolmas isik seotud oma varasemate seisukohtadega, mis on avaldatud Turu-uuringu käigus. Lisaks ei ole välistatud, et Turu-uuringu läbiviimisel võisid pakkujad välja pakkuda standardlahendustest tulenevat lahendust ning ei ole välistatud, et hankemahust lähtuvalt ei paku Kolmas isik oma standardlahendust, vaid erilahendust. Hankija pole kursis kõikide hankijate poolt läbiviidavate turu-uuringutega.

6.6.4. Vaidlustaja leiab ekslikult, et see, et Riigihanke alustingimuste kohaselt *Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud*, sätestab mehhanismi, kuidas kõnesalvestus täpselt tekib ja välistab seetõttu Kolmanda isiku arhitektuurse lahenduse.

Hankija on pidanud majutusteenuse all silma pikaajalist majutust. Kõnesalvestiste pakkuja serveris mitte-majutamise idee seisneb soovis kaitsta kõnesalvestistes peituvat võimalikku

informatsiooni, mis võib olla seotud ka andmekaitsetingimustega.

Hankijale on selge, et kõned käivad läbi lepingupartneri keskserveri ja info seal ka tekib. Oluline on, et see info sinna ei jääks, vaid liiguks Hankija majutusteenusele, st seda säilitatakse Hankija IT sisevõrgu taristul.

6.6.5. Vaidlustaja leiab õigesti, et iga lahenduse puhul käivad kõnega seotud andmed igal juhul läbi keskserveri.

Kolmas isik on kinnitanud, et salvestus liigub koheselt keskserverist Hankija sisevõrgus asuvale majutuspinna, kus Hankija majutab tekkinud andmed pikaajaliselt. Kõnekeskuse lahendusel salvestus koheselt eemaldub, st majutamist ei toimu. Samuti on Kolmanda isiku poolt ka kinnitatud funktsionaalsus, et salvestuste edastamine kõnekeskuse serveri ja Hankija majutuspinna vahel on turvatud. Sellega on Kolmas isik Hankija jaoks ammendavalt kinnitanud, et kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei toimu.

TK p 11.1 ei keela pakkujal kirjeldatud arhitektuuri kasutada, sest pole nõutud, et salvestamine peab toimuma ainult ühes etapis ja otse Hankija sisevõrku, vaid nõue on: *Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija ITsisevõrgus asuvale majutusteenusele.*

6.6.6. Hankija teadvustas hindamisel, et Kolmanda isiku lahendusel toimub salvestamine kahes etapis, millest nõuetekohaselt teises etapis salvestatakse kõnesalvestus Hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele.

Kõnelogide nõuetele mittevastuse osas leiab Hankija, et on Kolmanda isiku pakumust õigesti hinnanud. Vaidlustaja on tõlgendanud TK p-i 11 nõudeid nende sisu moonutavalt. Kõnede salvestuse nõue on küll TK-s üldpunkti 11 all, mille juurde on koondatud ka kõnelogide funktsionaalsed nõuded, aga nende koondamine on Hankija jaoks oluline, et kõnelogi ja kõnesalvestust saaks hilisemal info töötlemisel käsitleda ühe kogumina. TK p-ides 11.1-11.4 on selgelt määratud, et Hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele tuleb majutada vaid kõnesalvestised.

6.6.7. Vaidlustaja väitel pole Hankija teostanud pakumuse sisulist kontrolli. Menetlusosalistele on hankemenetluse algusest olnud RHAD-ist nähtavad hanketingimused, sh nii hankeeseme tehniline kirjeldus kui ka hankemenetluse hindamise kohta sätestatu.

Vaidlustaja, kelle majandustegevus on seotud Riigihanke esemeks oleva teenuse osutamisest, pidi ja peab mõistma, et sellise lahenduse sisuliseks kontrollimiseks „reaalelus“ (Vaidlustaja täiendavate seisukohtade kohaselt pole Kolmas isik demonstreerinud TK nõuetele vastavat kõnekeskust) kontrollimise võimalus puudub. Riigihankes on Hankija oluliselt seotud pakkuja kinnitustega ning peab seda ka täielikult usaldama. Sisulisele hindamisele viitab ainuüksi asjaolu, et Hankija ei ole pealiskaudselt jaatanud Kolmanda isiku pakumuses esitatut, vaid on selle kohta esitanud ka täpsustavaid küsimusi.

Ainuvõimalik sisuline kontroll on sisulise vastavuse hindamine, mida Hankija on teinud lähtuvalt pakkujate kinnitustest ja kirjeldustest.

6.6.8. Kuna pakumuste vastavuse kontrolli alused olid nähtavad hankemenetluse algusest, ei saa Vaidlustaja tema suhtes ebasoodsa otsuse tegemisel asuda seisukohale, et tingimused ei taga sisulist kontrolli. Sellisel juhul pidanuks Vaidlustaja vaidlustama RHAD-i.

6.6.9. Vaidlustusmenetluses on kontrollitav, kas Hankija on täitnud talle pandud kohustused pakumuse vastavuse hindamisel. Hankija on kehtestanud RHAD-is tingimused, millest Hankija on pakumuste hindamisel lähtunud. 19.12.2019 otsuses nr 3-19-1464, p 16, on ka Riigikohus asunud seisukohale, et kuivõrd hankemenetlus põhineb suurel määral pakkujate ühepoolsetel kinnitustel ja hankija võimalusel neid usaldada, tuleb hankemenetluses pidada piisavaks ka pakkuja enda kinnitusi (kui seadus ei sätesta teisiti ning hankija ei ole nõudnud vastavate asjaolude kindlakstegemiseks tõendeid).

7. Kolmas isik, **Telia Eesti AS**, vaidleb vaidlustusele vastu (Kolmanda isiku vastus esitati 10.04.2024. a ja 19.04.2024. a kirjadega) ning palub jätta selle rahuldamata alljärgnevatel põhjustel.

7.1. Kolmas isik ei nõustu Vaidlustaja väitega, et Kolmanda isiku pakumuse ei vasta TK p-idele 8.8, 11.1, 11.4. ja 11.5.4. Kolmanda isiku pakumuse vastab täielikult Hankija nõuetele, Hankija on saanud pakumuste vastavuse kontrolli raames selles veenduda ning Kolmanda isiku pakumuse on õigesti vastavaks tunnistanud.



7.2. Õige on Vaidlustaja arvamus, et Kolmanda isiku pakutud lahendus baseerub Kolmanda isiku kõnekeskuse teenusel. Ebaõige on aga väide, et seetõttu ei saa Kolmanda isiku pakutud lahendus vastata Riigihanke nõuetele. Vaidlustaja on esitanud ekslikke ja omapoolseid tõlgendusi TK-st, mis ei kajasta Kolmanda isiku pakkumuse sisu.

7.3. Kolmas isik käsitleb esmalt hangitava teenuse olemust ning TK-s kasutatud mõisteid ja nõudeid.

7.3.1. Hankija hangib kõnekeskuse lahendust kasutusrendiks, koos kõnekeskuse funktsioonidega. Lihtsustatult on kõnekeskuse lahendus tarkvaraline rakendus, mis vastavalt Hankija seadistatud nõuetele jagab sisenevaid kõnesid agentidele teenindamiseks. Reeglid, mille alusel kõnesid agentidele teenindamiseks suunatakse (sh kas neid salvestatakse või mitte), seadistatakse kõnekeskuse lahenduses (TK-s on selle kohta kasutanud ka terminit *süsteem*).

7.3.2. Kõnekeskuse lahendus tervikuna (tarkvaraline rakendus) paigaldatakse füüsilistele seadmetele ja baastarkvarale (serverid, operatsioonisüsteem jms.). Selle kohta on TK-s kasutatud terminit *kõnekeskuse lahenduse majutus*.

7.3.3. Hankija on RHAD-is väga konkreetsetl eristanud kõnekeskuse süsteemi/lahendust (ehk rakendust) ja selle majutust. Tervikliku kõnekeskuse lahenduse pidi tagama pakkuja (TK p 3.1), kes pidi mh tagama kõnekeskuse lahenduse turvalisuse kohta kehtestatud turvanõuete täitmise (TK p 8), sh pidi lahendus olema majutatud Eestis (TK p 8.2).

7.3.4. Kõnekeskuse lahendus pidi võimaldama mitmete TK-s kirjeldatud funktsionaalsuste kasutamist, sh pidi TK p-i 11.1 kohaselt olema tagatud kõikide kõnede salvestamine. Kõnekeskuse lahenduse majutus ja kõnesalvestiste (mis on kõnesalvestuse funktsionaalsuse kasutamisel tekkiv andmefail) majutus on täiesti erinevad asjad ning nende suhtes kehtivaid nõudeid ei saa omavahel segamini ajada.

7.4. TK p-is 8.8 on kehtestatud nõuded selle kohta, millised toimingud peavad kõnekeskuse lahenduses olema logitud.

Kolmanda isiku pakkumuses esitatud tehnilise kirjelduse p-is 8.8 on kirjeldatud, mis tegevused logitakse ning mis andmeid logi sisaldab. TK ei sisalda nõuet, et kõnede logimist tagav lahendus peaks asuma Hankija juures. Kolmanda isiku pakutud lahenduses toimub kõigi tegevuste logimine vastavalt TK-s esitatud nõuetele. Vaidlustaja ei ole esitanud ühtegi sisulist argumenti, miks Kolmanda isiku pakkumuse puhul ei saa logimise kohta nõutud tingimused olla täidetud. On esitatud üksnes kahtlus, mis tegelikkuks ei vasta.

Tõele ei vasta ka Vaidlustaja kahtlus, et Kolmas isik on lubanud tagada nõude täitmise hankelepingu täitmise ajal. Kolmas isik on pakkumust esitades arvestanud, et kõnealune nõue on kehtiv ja peab olema täidetud arvates teenuse osutamise alustamisest. Hankija on saanud pakkumuste vastavuse kontrolli raames veenduda, et pakkumus sisaldab teavet selle nõude täitmise kohta.

7.5. Kõnesalvestiste kohta on TK p-is 11 kehtestatud nõuded, millele pakkumus peab vastama:

1) TK p-i 11.1 kohaselt *Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele ja neid peab saama töödelda vastavalt HD tehnilises kirjelduses p 11.5 toodud funktsioonidele*. Seega on Hankija otsesõnu kehtestanud nõude, et kõned peavad olema salvestatud, sätestanud, kus salvestised peavad asuma ning viidanud, kuidas salvestisi peab saama töödelda. Selle nõude kohaselt peavad kõned olema salvestatud Hankija sisevõrgus asuvale majutusteenusele (ei ole viidatud TK p-is 8 sätestatud majutustingimustele, mis kehtivad pakkuja tagatava kõnekeskuse lahenduse majutuse suhtes);

2) TK p-i 11.3 kohaselt *Kõnesalvestiste turvalise edastamise hankija majutusteenusele tagab pakkuja*. Seega on üheselt selge, et kõnesalvestised tuleb pakkujal edastada turvaliselt Hankija majutusteenusele. Kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud. Kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis (kus kõnesid vastavalt TK p-i 10 funktsionaalsetele nõuetele teostatakse) vastavalt sätestatud tingimustele (millised kõned mis agendiga toimusid ja mis salvestatakse, sh tegevuste logimine). Pakkujal tuleb tagada kõnesalvestiste turvaline edastus pakkuja kõnekeskuse süsteemist Hankija majutusteenusele, et tagada mh TK p-i 11.4. täitmine, mille kohaselt *Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud*;

3) TK p-i 11.4 kohaselt *Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud*. Kolmas isik ei majuta kõnesalvestisi enda majutusteenusel, need edastatakse otse kõnekeskuse süsteemist Hankija majutusteenusele. Kolmanda isiku pakkumuses esitatud tehnilise kirjelduse p-is 11 on kirjeldatud, kuidas Kolmas isik tehniliselt lahendab Hankija nõuded kõnesalvestiste osas, sh otsesõnu kinnitatud, et kõnesalvestisi Kolmas isik enda juures ei majuta. Hankija on saanud selles pakkumuste vastavuse kontrolli teostamisel veenduda.

7.6. Vaidlustaja on ajanud segi terminid *kõnekeskuse lahendus/süsteem* ja *kõnekeskuse lahenduse majutus* ja *kõnesalvestiste majutus*. Kolmanda isiku lahenduses tekib kõnesalvestis kõnekeskuse süsteemis ja see edastatakse turvaliselt Hankija IT võrgus asuvalle kõnesalvestise majutusteenusele, mille tagab Hankija. Kõnesalvestise kohta jääb pakkuja süsteemi kõnekirjesse vastav identifikaator, mille alusel toimub hiljem Hankija IT sisevõrgus asuvalt majutuslahenduselt vajadusel kõnesalvestiste otsimine ja kuulamine kõnekeskuse süsteemis (TK p 11.5.4).

7.7. Hankija nõuded on ammendavalt kirjeldatud RHAD-is, sh TK-s. Vaidlustuses on Hankija omistanud hangitavale lahendusele mh nõudeid, mida Hankija TK-s sellisena väljendanud ei ole. Sellest tulenevalt on ebaõiged ka Vaidlustaja järeldused selle kohta, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK nõuetele.

7.8. TK p-i 11.5.4 kohaselt *Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma agendi tarkvarast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi*.

Kolmanda isiku pakutud lahenduses on see nõue täidetud ja pakkumuse koosseisus esitatud tehnilises kirjelduses vastavalt kirjeldatud. Hankija on saanud selles pakkumuse vastavuse kontrolli raames veenduda.

Kohatu ja alusetu on Vaidlustaja etteheide, et Kolmas isik nõutud lahendust pakkuda ei suuda. Kolmanda isiku pakkumuse kohaselt saab kõnesalvestisi kuulata oma agendi tarkvarast, st agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat veebilehitsejat või programmi.

7.9. Vaidlustaja ei ole küll vaidlustanud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust TK p-is 9.18 sätestatud nõuetele, kuid kuna sellekohane etteheide on vaidlustuses esitatud, kinnitab Kolmas isik, et Kolmanda isiku pakkumus vastab mh TK p-is 9.18 kehtestatud nõudele.

Kolmas isik on oma pakkumuses kirjeldanud agentide oskuse defineerimise ja neile prioriteedi määramisega seonduvat. Agente on võimalik määrata gruppidesse oskuste järgi ning oskuste tasemest lähtuvalt määrata ka vastav prioriteet. Tuues näiteks keeleoskust, siis on võimalik kõik inglise keelt oskavad agendid määrata vastavasse gruppi, ning kõnede vastamise prioriteetid määrata keeleoskuse taseme järgi, nii et kõrgema keeleoskusega agendi prioriteet on kõrgem ja madalama keeleoskusega agendi prioriteet talle kõnede suunamisel madalam.

7.10. Vaidlustus on rajatud RIK-i korraldatud Turu-uuringu käigus Vaidlustajale teatavaks saanud infole. Iseseisvaid põhjendusi Vaidlustaja välja toonud ei ole, väidetavad Kolmanda isiku pakkumuse mittevastavuse asjaolud on läbivalt põhjendatud Turu-uuringu käigus avaldatuga. Turu-uuringut ei viinud läbi Hankija ning see ei ole Riigihankega seotud. Isegi kui Kolmas isik on Turu-uuringus andnud tagasisidet ja soovitusi, siis ei ole see tõendiks selle kohta, milline on Kolmanda isiku pakutud lahendus vaidlusaluses Riigihankes. See ei võimalda teha järeldusi ka ühegi teise riigihanke raames Kolmanda isiku poolt potentsiaalselt pakutava lahenduse ega selle kohta, kas ja milline on Kolmanda isiku valmidus või võimekus pakutavate teenuste tehnilist lahendust konkreetse hanke nõuetest lähtuvalt pakkuda.

Turu-uuringu raames antavad soovitusel ja vastused lähtusid sellel hetkel olemasolevatest funktsionaalsustest. See ei tähenda, et kui Hankija nõudis Riigihankes mingit kindlat funktsionaalsust, siis Kolmas isik ei saa automaatselt Riigihankes osaleda, vaid seda, et pakkuja peab sõltumata Turu-uuringus soovitatust tegema vajalikke kliendipõhiseid seadistusi või muid muudatusi olemasolevas tehnilises lahenduses, et täita RHAD-i nõuded. Tavaliselt on kõige lihtsam teha muudatusi just nendes lahendustes, kus pakutav lahendus on pakkuja enda poolt loodud või arendatav. Kolmas isik arendabki enda lahendust selliselt, et vastata klientide (käesoleval juhul Hankija) soovidele ja muutunud vajadustele.

7.11. Hankija ei saa pakkumuse vastavuse kontrollimisel tugineda mõne teise hankija läbiviidud turu-uuringus antud tagasisidele, isegi kui see on antud sarnase teenuse suhtes. Puudub alus kahtlusteks, et Kolmanda isiku pakkumuses kirjeldatu ei vasta tegelikkusele.

7.12. Hankija on Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistanud, kuna on tuvastanud korrektselt, et Kolmanda isiku pakutud lahendus vastab Hankija nõuetele. Vaidlustaja ei ole esitanud sisulisi põhjendusi, miks Kolmanda isiku pakkumus ei saa olla vastav. Asjaolu, et Kolmas isik oleks saanud või pidanud Vaidlustaja arvates esitama muu tehnilise lahendusega pakkumuse, sh kasutama muud tarkvara, ei saa olla aluseks Kolmanda isiku pakkumuse mittevastavaks tunnistamiseks.

7.13. 19.04.2024. a esitas Kolmas isik täiendavad seisukohad.

7.13.1. Kolmas isik on seisukohal, et Vaidlustaja ei ole vaidlustuses vaidlustanud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust TK p-idele 6.1 ja 9.18. Vaidlustaja on kõnejaotust maininud erinevate lahenduste võrdluses, kuid ei ole vaidlustanud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust kõnejaotuse nõuetele.

Vaidlustuse täpsustamise raames peab RHS § 191 lg 1 kohaselt uute nõuete esitamisel järgima RHS §-s 189 sätestatud tähtaegu. Väite, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotise nõuetele, on Vaidlustaja esitanud oma 16.04.2024 seisukohas. See on esitatud hilinemisega ning selles osas tuleb jätta Vaidlustaja seisukohad tähelepanuta ning vaidlustus läbi vaatamata.

7.13.2. Isegi kui Vaidlustaja oleks Kolmanda isiku pakkumuse vastavuse kõnejaotuse nõuetele vaidlustanud tähtaegselt, oleks vaidlustus alusetu. Kolmanda isiku pakkumus vastab ka TK p-ides 6.1 ja 9.18 (ja selle alapunktides) esitatud nõuetele. Kolmas isik on pakkumuse koosseisus esitatud tehnilise kirjelduse p-is 6.1 esitanud pakutava lahenduse kirjelduse, mis tagab Hankija soovitud funktsionaalsuse.

7.13.3. Vaidlustaja on tõlgendanud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt enda pakutava lahenduse kontekstis ega ole lähtunud Hankija seatud nõuetest. TK ei sisalda Vaidlustaja kirjeldatud oskuste jaotist maatriksina. Kolmanda isiku pakutud lahendus ei saa ega pea vastama sellele, mida võis pakkuda Vaidlustaja. Kolmanda isiku lahenduses on võimalik sisenevate kõnede jaotus agentidele seadistada selliselt, et helistaja kõnele vastab agent, kelle oskus on antud hetkel vastava kõne teenindamiseks parim võimalik. Seejuures ei ole õige Vaidlustaja väide, nagu oleks Kolmanda isiku lahenduses võimalik igale agendile määrata üksnes üks oskus. Selline tõlgendus on alusetult kitsendav. Kolmas isik esitas vastuses vaidlustusele ühe näite oskuste jaotusest (keeleoskus), tegemist ei ole ammendava loeteluga kõikidest võimalikest funktsionaalsusest või oskuste arvust.

7.13.4. Asjaolu, et Vaidlustaja ei ole teadlik kõikidest Kolmanda isiku pakutud lahenduse võimalustest ega sellest, milliseid eriseadistusi Kolmas isik Hankijale pakub, ei võimalda teha järeldust, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta Hankija esitatud nõuetele. Kolmas isik on oma pakkumuses kirjeldanud, kuidas on erineva tasemega mitmete oskustega agendil tagatud kõne teenindamine. Vaidlustaja ei ole esitanud ühtegi tõendit, mis võimaldaks järeldada, et Kolmanda isiku pakkumus nõuetele ei vasta.

7.13.5. Kolmanda isiku pakkumus vastab kõnesalvestiste osas Hankija kehtestatud nõuetele, kõik kõnesalvestised majutatakse Hankija juures. Hankija on seda pakkumuste vastavuse kontrolli raames kontrollinud.

Kolmanda isiku pakutud lahendus erineb kõnesalvestiste osas standardteenusena pakutavast Kõnekeskuse teenusest – seda on Kolmas isik ka oma pakkumuses kirjeldanud, täpsustades mh seda, kuidas on tagatud kõnesalvestiste suhtes kehtestatud nõuete täitmine. Ei vasta tõele väide, et hankelepingu täitmisel tekkivad kõnesalvestised salvestatakse (majutatakse) Kolmanda isiku serveris. Vastupidi, Kolmas isik on Riigihanke tingimustest lähtuvalt arvestanud, et salvestised säilitatakse Hankija serveris, Kolmas isik on lahenduse ülesehitamisel nende nõuetega arvestanud ning seda ka pakkumuses kirjeldanud.

7.13.6. Kogu kõnekeskuse lahendus ei pea asuma Hankija sisevõrgus ega olema majutatud Hankija juures. Hankija on pakkujatele ette näinud võimaluse majutada kogu kõnekeskuse süsteem tervikuna Hankija sisevõrgus, kuid TK kohaselt ei ole see kohustuslik. TK-le vastab ka lahendus, kus kõnekeskuse lahendus on majutatud pakkuja juures. Selles osas oli pakkujatel vaba valik, kuidas oma lahendus üles ehitada. Valik puudus kõnesalvestiste osas, mis peavad olema majutatud Hankija juures. Selleks on Hankija ette näinud, et kõnesalvestiste turvalise liikumise Hankija majutusteenusele tagab pakkuja (TK p 11.3). Hankija ei ole sätestanud, kas kõnesalvestise liikumine Hankija majutusteenusele peab toimuma kõnestriimis (nö otse kõne ajal) või kõne lõppedes tervikfaili edastusena. On sätestatud, et

kõnesalvestiste majutamine (pikaajaliselt säilitamine) pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud. Kolmanda isiku pakutud lahendus ei ole vastuolus TK-ga, sh p-idega 11.1 ja 11.4.

7.13.7. TK p-i 11 pealkirjaks on küll *Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded*, kuid tegelikult sisaldab see punkt nõudeid üksnes kõnesalvestistele. Kõnelogide kohta on nõuded esitatud TK -ides 7.2.4, 8.8 ja 10.9.

Kolmanda isiku pakutud lahenduses on kõik nõuded kõnelogide osas täidetud.

Kõnekeskuse lahenduse suhtes kehtivad turvanõuded on kirjeldatud TK p-is 8 ning selle kohaselt ei pea kogu lahendus olema majutatud Hankija IT sisevõrgus, kuid peab olema TK p-i 8.2 kohaselt majutatud Eestis. Kõnelogid on osaks Kõnekeskuse lahendusest ning ka nende suhtes puudub TK-s nõue, et need peavad olema majutatud Hankija IT sisevõrgus.

7.13.8. Vaidlustaja eeldab ekslikult, et kõnede ja kõnesalvestise failidega tehtavaid tegevusi ei saa ega tohi logida mujal kui Hankija juures. Vastupidi, kuna kõnesalvestistega tegevusi peab saama teha kõnekeskuse lahenduse kaudu (mh vastavalt TK p-idele 8.8 ja 11.5, sh selle alapunktidele 11.5.4 ja 11.5.8), siis ka vastavad tegevuste logid tekivad kõnekeskuse lahenduses. Hankija on Kolmanda isiku pakkumuse vastavust kõnelogide suhtes kehtivatele nõuetele pakkumuste vastavuse kontrolli raames kontrollinud ning Hankija otsus tunnistada Kolmanda isiku pakkumus vastavaks on õiguspärane.

## **VAIDLUSTUSKOMISJONI PÕHJENDUSED**

### Kolmanda isiku ärisaladusega seotud asjaolud

8. Vaidlustusmenetluses esitas Vaidlustaja muuhulgas taotluse järgmiste Kolmanda isiku pakkumuses esitatud dokumentide avaldamiseks:

- 1) kõnekeskuse lahenduse tootja kinnituskiri või sertifikaat;
- 2) pakkumuse tehniline kirjeldus.

Kolmas isik nõustus enda pakkumuses sisalduva kinnituskirja avaldamisega Vaidlustajale (Hankija väljastas selle Vaidlustajale), kuid leidis, et tema pakkumuse tehnilise kirjelduse (edaspidi Kirjeldus) puhul esinevad EKTÄKS § 5 lg 2 p-ides 1-3 toodud asjaolud, mille koos esinemise puhul on tegemist ärisaladuseks oleva teabega. Kirjeldus sisaldab teavet selle kohta, milliseid muudatusi ja täiendusi on Kolmas isik oma kõnekeskuse osas teinud, et saavutada Riigihanges Hankijale pakutud lahendus.

Vaidlustuskomisjon on seisukohal, et Kirjelduse puhul on tegemist Kolmanda isiku ärisaladusega EKTÄKS § 5 lg 2 mõttes, kuna see sisaldab asjaolusid, mis ei ole üldteada, oma salajasuse tõttu on sellel kaubanduslik väärtus ning selle üle kontrolli omav isik on võtnud vajalikke meetmeid, et hoida seda salajas (pakkumuses on Kolmas isik märkinud vastava teabe ärisaladuseks). Seega ei kuulu Kirjeldus Vaidlustajale avaldamisele ning käesolevas otsuses väldib vaidlustuskomisjon selles sisalduva teabe avaldamist.

### Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks

9. TK p-ide 1.1 ja 1.2 kohaselt on Riigihange korraldatud kõnekeskuse lahenduse kasutusrendiks, koos kõnekeskuse funktsioonidega. Raamleping sõlmitakse 48 kuuks. Raamlepingu alusel sõlmitava hankelepingu alusel osutatava teenuse periood on 36 kuud. Seoses pakkumuse vastavusega TK tingimustele on Vastavustingimustes esitatud järgmised käesolevasse vaidlusse puutuvad nõuded:

1) Vastavustingimuste punktis *Pakkumus peab vastama tehnilisele kirjeldusele* on Hankija kehtestanud:

*Pakkuja esitab pakkumuse kirjelduse viisil, mis võimaldab hankijal kontrollida selle vastavust kõikidele tehnilises kirjelduses loetletud tingimustele.*

*Küsimused ettevõtjale:*

1. *Tehniline kirjeldus, mis võimaldab hankijal kontrollida pakkumuse vastavust tehnilises kirjelduses loetletud tingimustele. (Vabas vormis dokument);*

2) Vastavustingimuste punktis *Pakutava lahenduse kinnituskiri või sertifikaat* on Hankija kehtestanud:

*Pakkuja peab olema pakutava lahenduse tootja poolt sertifitseeritud. Pakkuja esitab tootja poolt väljastatud kinnituskirja või sertifikaadi (või sellega samaväärne).*

*Küsimused ettevõtjale:*

1. *Sertifikaat või kinnituskiri (Vabas vormis dokument).*

Hankija ei ole RHAD-is kehtestanud, et pakkumuste TK-le vastavuse tõendamiseks peaksid pakkujad lisaks eelnimetatud dokumentidele esitama veel mingeid täiendavaid tõendeid. Seega tuli Hankijal lähtuda pakkumuste vastavuse kontrollimisel eelnimetatud dokumentidest, nõudes vajadusel täiendavaid selgitusi. Seda on Hankija hankemenetluses Kolmanda isiku pakkumuse osas teatud ulatuses ka teinud.

10. Vaidlustaja on seisukohal, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks ei ole õiguspärane, kuna tema hinnangul ei suuda Kolmanda isiku pakutud kõnekeskuse lahendus pakkuda TK p-ides 6.1, 8.8, 9.18, 11.1, 11.2 ja 11.4 nõutud funktsionaalsusi.

11. Tulenevalt Vastavustingimustest esitas Kolmas isik oma pakkumuses muuhulgas Kirjelduse, milles on punktide kaupa välja toodud tema pakkumuse vastavus TK nõuetele, ning Kinnituskirja, mille kohaselt pakutava kõnekeskuse lahenduse tootja on Telia Eesti AS, ehk Kolmas isik ise.

Järelikult ei saa olla vaidlust, et Kolmas isik on pakkunud Riigihankes lahendust, mis baseerub Kolmanda isiku enda kõnekeskusel. Samas märgib vaidlustuskomisjon, et Kirjelduse kohaselt on Kolmas isik teinud Riigihankes pakutava kõnekeskuse puhul muudatusi ja täiendusi nn tavalahendusega võrreldes, et viia pakutav kõnekeskus kooskõlla Hankija nõuetega.

12. Vaidlustuskomisjon on seisukohal, et tulenevalt RHS § 114 lg-st 1, mille kohaselt kontrollib hankija *pakkumuste vastavust riigihanke alusdokumentides esitatud tingimustele ning teeb põhjendatud kirjaliku otsuse pakkumuste vastavaks tunnistamise või tagasilükkamise kohta*, ei ole käesolevas vaidluses asjassepuutuvad Turu-uuringu käigus esitatud andmed või teatavaks saanud asjaolud.

Turu-uuring on viidud läbi teise hankija (RIK) poolt, enne Riigihanke alustamist ning ei ole tõendatud, et Hankija (Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus) oleks Turu-uuringut Riigihanke ettevalmistamisel või läbiviimisel kasutanud või sellest isegi teadlik olnud<sup>1</sup>. Igal juhul ei ole Turu-uuringu materjalid, sh Turu-uuringus osalenud isikute vastused uuringu küsimustele, ei RHAD-i ega Kolmanda isiku pakkumuse osa, mistõttu ei saa neid arvestada Kolmanda isiku poolt Riigihankes esitatud pakkumuse vastavuse kontrollimisel. Asjaolu, et Kolmas isik on Turu-uuringus esitanud mingeid seisukohti või kinnitusi oma kõnekeskuse lahenduse teatud tingimustele vastavuse või mittevastavuse kohta, ei saa olla Riigihanke hanke- ega vaidlustusmenetluses tõendiks.

13. Vaidlustaja on seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK p-ile 6.1, mille kohaselt: *kõnejaotus agentidele toimub agentide personaalsete oskuste põhiselt ja teenusgruppide järgi. Teenusgrupp on grupp, kuhu suunatakse sideoperaatori(te) kaudu saabuvad kõned*.

Kirjelduse p-is 6.1 on Kolmas isik kinnitanud pakkumuse vastavust sellele tingimusele, selgitades näite abil, kuidas kõnejaotus agentide oskuste põhiselt toimub. Näitest ilmneb, et agent saab paralleelselt kuuluda mitmesse erinevasse teenusgruppi, nagu Kolmas isik on kinnitanud ka Kirjelduse p-is 6.2. Kirjeldusest nähtuvalt oli Hankijal võimalik tuvastada, kas Kolmanda isiku esitatud skeem vastab TK-le ning tema vajadusele või mitte. Hankija on jõudnud järeldusele, et Kolmanda isiku pakkumus vastab TK p-ile 6.1.

14. Vaidlustuskomisjon nõustub Hankijaga, et erinevalt Turu-uuringust, kus kõnejaotuse agentide puhul oli kasutatud mõistet *skill based routing*, mida rõhutab Vaidlustaja, TK p-is 6.1 mõiste *skill based routing* puudub. Seega, isegi juhul, kui Vaidlustaja viidatud mõiste *skill based routing* omab sisu, mis peaks olema üheselt arusaadav kõikidele valdkonnas pädevatele isikutele, siis Hankija seda mõistet TK-s kasutanud ei ole.

15. Vaidlustuskomisjon leiab, et Kirjelduses esitatud andmetest nähtuvalt vastab Kolmanda isiku pakkumus TK p-ile 6.1, kuna lahenduses on võimalik sisenevate kõnede jaotust seadistada selliselt, et helistaja kõnele vastab agent, kelle oskus on antud hetkel kõne teenindamiseks võimalikest parim.

16. Vaidlustaja on seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK p-ile 9.18. TK p 9.18 ja selle alapunktid on sõnastatud järgmiselt:

*9.18 Agentide oskused grupi siseselt on vabalt defineeritavad, muudetavad, kustutatavad ning*

---

<sup>1</sup> Hankija eitab vaidlustusmenetluses, et oli Turu-uuringust teadlik.

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 teenusgruppid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele;

9.18.3 Agendid on võimalik lisada teenusgruppidesse;

9.18.4 Süsteemi sisenemiseks peab olema võimalik kasutada kasutajanime ja parooli ja kahetasemelist autentimist (nt mobiil-ID, ID-kaart).

Kirjelduses on Kolmas isik välja toonud, et tema pakkumus vastab TK p-is 9.18 ja selle alapunktides 9.18.1-9.18.4 esitatud nõuetele ning sellest lähtuvalt on Hankija leidnud, et Kolmanda isiku pakkumus neile tingimustele vastab. Oma väites, et Kolmanda isiku pakkumus TK p-ile 9.18 ei vasta, on Vaidlustaja tuginenud üksnes Turu-uuringule, mis käesoleva otsuse p-is 12 esitatud põhjustel ei saa aga olla tõendiks Riigihankes esitatud pakkumuse mittevastavuse kohta. Teisi tõendeid Vaidlustaja esitanud ei ole.

Eeltoodust lähtuvalt on vaidlustuskomisjon seisukohal, et kuivõrd Kolmas isik on RHAD-is kehtestatud viisil tõendanud oma pakkumuse vastavust TK p-ile 9.18 (ja selle alapunktidele) ning vaidlustusmenetluses ei ole tõendatud vastupidist, puudub alus kahelda Hankija järelduses, et Kolmanda isiku pakkumus eelnimetatud TK p-idele vastab.

17. Vaidlustaja on seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK-le, kuna kõnekeskuse lahendus ei oma TK p-ides 11.1, 11.2 ja 11.4 nõutud funktsionaalsusi seoses kõnesalvestiste majutusteenusega.

Käsitletavad TK p-id on sõnastatud järgmiselt:

1) 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 p 11.5 toodud funktsioonidele. [---];

2) 11.2 Kõnesalvestiste majutusteenuse tagab hankija;

3) 11.4 Kõnesalvestiste majutamise pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud.

Kirjelduse p-ides 11.1, 11.2 ja 11.4 on Kolmas isik kinnitanud oma pakkumuse vastavust eeltoodud TK punktidele, märkides muuhulgas, et pakub kõnesalvestuse erilahenduse, mis erineb Kolmanda isiku teenustingimustes toodust, kus salvestist säilitatakse Kolmanda isiku süsteemis<sup>2</sup>. Kolmas isik kinnitas eraldi, et ei majuta kõnesalvestusi enda majutusteenusel (TK p 11.4). Kolmanda isiku pakkumuse vastavuse kontrollimiseks TK p-idele 11.1, 11.3 ja 11.4 pöördus Hankija teabepäringuga Kolmanda isiku poole ning sai teda rahuldavad vastused<sup>3</sup>.

18. Vaidlustuskomisjon nõustub Hankija ja Kolmanda isikuga, et Vaidlustaja on TK p-idest 11.1, 11.2 ja 11.4 ekslikult tuletanud tingimuse, et Riigihankes ei ole lubatav salvestise tekkimine (vastava faili loomine) pakkuja juures, isegi juhul, kui see edastatakse koheselt majutamiseks Hankijale ning kustutakse pakkuja juures.

Hankija on selgitanud, et pidas kõnesalvestiste majutusteenuse all silmas pikaajalist majutust ning vaidlustuskomisjon nõustub sellega. Kirjeldusest nähtub üheselt, et Kolmanda isiku pakutud lahenduse puhul toimub kõnesalvestuste pikaajaline majutus Hankija juures. Vaidlustuskomisjoni arvates ei võimalda TK p-ide 11.1, 11.2 ja 11.3 sõnastus järeldada, et keeld kõnesalvestuse majutamiseks pakkuja majutusteenusel välistaks selle, et fail võib tekkida pakkuja juures. Märkimisväärne on, et TK p-is 11.3 on Hankija ette näinud, et kõnesalvestiste turvalise liikumise Hankija majutusteenusele tagab pakkuja ja antud juhul ei ole vaidlust selles, et Kolmas isik tagab kõnesalvestise turvalise liikumise Hankija majutusteenusele.

Eeltoodud põhjustel on vaidlustuskomisjon seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus vastab TK p-idele 11.1, 11.2 ja 11.4.

19. Vaidlustaja on seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK p-is 8.8 kehtestatud nõuetele: *Kõnekeskus peab logima turvalisuse seisukohalt kriitilised sündmused, nagu sessiooni algamine ja lõppemine, rolli muutumine. Kõnekeskus peab logima kõnefailidele ligipääsu. Logi peab sisaldama kõigi failidega tehtavate toimingute kohta kasutaja ID, mis tegevused andmetega tehti (loomine, muutmine, kustutamine, vaatamine) ja kas tegevus õnnestus. Logi peab olema lihtsalt inim- ja masinloetav.*

Vaidlustaja leiab, et kuivõrd TK p 11 on pealkirjastatud *Kõnekeskuse lahenduse*

<sup>2</sup> Esitatud erilahenduse põhimõtteline kirjeldus on Kolmanda isiku ärisaladus.

<sup>3</sup> Sõnumi ID 827038. Kuna vastused sisaldavad Kolmanda isiku ärisaladust, ei too vaidlustuskomisjon neid üksikasjalikult välja.

*kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded*, siis kehtivad TK p-ist 11 tulenevad nõuded ka kõnelogidele ning TK p-ide 11.1 ja 11.4 kohaselt peavad kõnelogid asuma Hankija IT sisevõrgus.

Kolmas isik on Kirjelduses märkinud, et tema pakkumus vastab TK p-ile 8.8.

20. On õige, et TK p 11 on pealkirjastatud *Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded*, millest võiks järeldada, et selle punkti alapunktid sisaldavad ka funktsionaalseid nõudeid kõnelogidele. Tegelikult on TK p-i 11 alapunktides (p-id 11.1-11.5.8) käsitletud üksnes kõnesalvestustega seonduvat ning igasugused nõuded kõnelogidele puuduvad ja sõna *kõnelogi* alapunktides isegi ei kasutata. Kuna mõisted *kõnesalvestus* ja *kõnelogi* ei ole sünonüümid (seda, et ka Hankija ei käsitle neid mõisteid TK-s sünonüümidena tõendab iseenesest vastav eristus TK p-i 11 pealkirjas) ei ole võimalik asuda seisukohale, et nõuded *kõnesalvestustele* kehtiksid ka *kõnelogidele*. Seega isegi juhul, kui Hankija soovis kehtestada TK p-i 11 alapunktides nõudeid ka *kõnelogidele*, siis tegelikult ta seda ei teinud. Üksnes asjaolu, et Hankija võib olla TK p-i 11 pealkirjast nähtuvalt tahtnud kehtestada ka kõnekeskuse lahenduse logide funktsionaalsed nõuded, ei anna õigust selliste nõuete tuletamiseks pärast pakkumuste esitamise tähtpäeva saabumist. Kuna TK p 11 ei sisalda *kõnelogide* funktsionaalseid nõudeid, ei saa käsitleda TK p-te 8.8 ja 11.1 ja 11.4 kogumis.

21. Eeltoodud põhjustel ei ole õige Vaidlustaja seisukoht, et TK p-id 11.1 ja 11.4 kehtestavad nõuded kõnelogide asukohale. Seda, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta eraldi võttes TK p-ile 8.8, Vaidlustaja väitnud ei ole.

Pakkumuste vastavuse kontrollimisel on Hankija asunud seisukohale, et Kolmanda isiku pakkumus vastab TK p-ile 8.8 ning vaidlustusmenetluses ei ole vastupidist tõendatud, mistõttu vaidlustuskomisjonil puudub alus Hankija järelduses kahelda.

22. Vaidlustaja on seisukohal, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta TK p-ile 11.5.4, mille kohaselt: *Kõnesalvestisi peab agent saama kuulata oma agendi tarkvarast, kus toimub ka kõnede käsitlemine, s.t. agent ei pea avama kõnede kuulamiseks täiendavat uut veebilehitsejat või programmi*. Mingeid põhjendusi selle kohta, miks Kolmanda isiku pakkumus TK p-ile 11.5.4 ei vasta, Vaidlustaja esitanud ei ole.

Kirjelduses on Kolmas isik välja toonud, et tema pakkumus vastab TK-is 11.5.4 esitatud nõudele ning sellest lähtuvalt on Hankija leidnud, et Kolmanda isiku pakkumus vastab TK p-is 11.5.4 esitatud tingimusele. Kuna vaidlustusmenetluses pole tõendatud vastupidist, puudub vaidlustuskomisjonil alus Hankija järelduses kahelda.

23. Eeltoodud põhjustel on vaidlustuskomisjon seisukohal, et Hankija on kontrollinud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust TK-s kehtestatud nõuetele RHAD-is ettenähtud korras, Kolmanda isiku pakkumus vastab vaidlustatud osas TK nõuetele ning alused Hankija otsuse kehtetuks tunnistamiseks puuduvad.

#### Hankija otsused Kolmanda isiku pakkumuse edukaks tunnistamiseks ning Kolmanda isiku kvalifitseerimiseks ja kõrvaldamata jätmiseks

24. Vaidlustaja ei ole toonud välja iseseisvaid õiguslikke või faktilisi asjaolusid, millest tulenevalt võiks seada kahtluse alla Kolmanda isiku pakkumuse edukaks tunnistamise otsuse ning Kolmanda isiku kui eduka pakkuja kvalifitseerimise ja kõrvaldamata jätmise otsuste õiguspärasuse, vaid lähtub nende otsuste vaidlustamisel eeldusest, et õiguspärane ei ole Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks ning hankemenetluse etapiviisilisuse põhimõttest. Kuna vaidlustuskomisjon on seisukohal, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks on õiguspärane, on õiguspärane ka Hankija otsus, millega Kolmanda isiku pakkumus tunnistati edukaks ning otsused, millega Kolmas isik kvalifitseeriti ning jäeti kõrvaldamata.

#### Vaidlustusmenetluse kulud

25. Lähtudes sellest, et vaidlustus jääb RHS § 197 lg 1 p-i 4 alusel rahuldumata, kuuluvad vaidlustusmenetluse kulude osas kohaldamisele RHS § 198 lg-d 3 ja 8.

25.1. Hankija ja Kolmas isik, kes osales vaidlustusmenetluses Hankija poolel, ei ole esitanud taotlusi lepingulise esindaja kulude väljamõistmiseks.

25.2. Vaidlustaja kulud vaidlustusmenetluses jäävad Vaidlustaja kanda.

Taivo Kivistik  
(allkirjastatud digitaalselt)