

**Riigihangete Vaidlustuskomisjon**[vako@fin.ee](mailto:vako@fin.ee)

19.04.2024

**Vaidlustaja: Esecom International OÜ**

Registrikood: 11502176

Järvevana tee 9, Tallinn, 11314

esindaja: Väino Reintamm

[vaino.reintamm@esecom.ee](mailto:vaino.reintamm@esecom.ee)**Hankija: Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus**

Registrikood: 77001613

Lõõtsa 8a, 11415 Tallinn

[hanked@rit.ee](mailto:hanked@rit.ee)**Kolmas isik: Telia Eesti AS**

Registrikood: 10234957

Mustamäe tee 3, Tallinn

esindaja: Kristi Rohtmets

[kristi.rohtmets@telia.ee](mailto:kristi.rohtmets@telia.ee), [hange@telia.ee](mailto:hange@telia.ee)**Riigihange: Kõnekeskuse lahenduse renditeenus, viitenumber 271323****KOLMANDA ISIKU VASTUS VAIDLUSTAJA TÄIENDAVALLE SEISUKOHALE**

Vaidlustaja 16.04.2024 esitatud seisukohale vastab Kolmas isik alljärgnevalt:

**1. Agentide oskustega (kõnejaotus) seotud nõuded**

- 1.1. Kolmas isik jääb oma 10.04.2024 vastuses toodud seisukohale, et Vaidlustaja ei ole vaidlustuses vaidlustanud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust Tehnilise kirjelduse (TK) punktidele 6.1 ja 9.18. Vaidlustaja on kõnejaotust maininud erinevate lahenduste võrdluses (vaidlustuse p 2.14), kuid ei ole vaidlustanud Kolmanda isiku pakkumuse vastavust kõnejaotuse nõuetele.
- 1.2. 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. Tegemist on uue nõudega, mis ei ole esitatud tähtaegselt. Seega on vaidlustus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamisele kõnejaotuse nõuetele mittevastavuse osas esitatud hilinemisega ning selles osas tuleb jätta Vaidlustaja seisukohad tähelepanuta ning vaidlustus läbi vaatamata.
- 1.3. Isegi kui Vaidlustaja oleks Kolmanda isiku pakkumuse vastavuse kõnejaotuse nõuetele vaidlustanud tähtaegselt, oleks vaidlustus alusetu. Kolmanda isiku pakkumus vastab kõikidele Hankija seatud tingimustele, sh TK punktides 6.1 ja 9.18 (ja selle alapunktides) esitatud nõuetele. Kolmas isik on pakkumuse koosseisus esitatud tehnilise kirjelduse punktis 6.1 esitanud pakutava lahenduse kirjelduse, mis tagab Hankija poolt soovitud funktsionaalsuse.
- 1.4. Vaidlustaja ei ole enda 16.04.2024 täpsustava seisukoha punktis 1.3 lähtunud Hankija seatud nõuetest, vaid on tõlgendanud kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt enda pakutava lahenduse kontekstis. Hankija poolt kehtestatud TK ei sisalda Vaidlustaja kirjeldatud oskuste jaotist maatriksina. Kolmanda isiku pakutud lahendus ei saa ega pea vastama sellele, mida võis pakkuda Vaidlustaja.

- 1.5. 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 pakutud lahenduses võimalik igale agendile määrata üksnes üks oskus. Selline tõlgendus on alusetult kitsendav. Kolmas isik esitas oma seisukohas ühe näite oskuste jaotusest, tegemist ei ole ammendava loeteluga kõikidest võimalikest funktsionaalsusest või oskuste arvust.
- 1.6. Asjaolu, et Vaidlustaja ei ole teadlik kõikidest Kolmanda isiku pakutud lahenduse võimalustest ega sellest, milliseid eriseadistusi Kolmas isik antud hankes 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.
- 1.7. Seega on Hankijal olnud võimalik teha sisuline pakkumuste vastavuse kontroll ning Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamine on õiguspärane. Vaidlustaja ei ole esitanud ühtegi tõendit, mis võimaldaks järeldada, et Kolmanda isiku pakkumus ei vasta esitatud nõuetele.
- 1.8. Vaidlustaja on ka oma täiendavas seisukohas endiselt viidanud turu-uuringule, millel puudub seos käesoleva hankega, vaatamata sellele, et ka Hankija kinnitas oma vastuses, et ta ei ole hanget korraldades Vaidlustaja viidatud turu-uuringust lähtunud ega olnud teadlik selle olemasolust. Mistahes turu-uuringu raames väljendatud seisukohad ei ole ega saa olla aluseks Kolmanda isiku pakkumuse mittevastavaks tunnistamiseks. Pakkumuste vastavust kontrollitakse esitatud pakkumuse alusel. Isegi kui pakkuja on mingis muus kontekstis mingil ajahetkel väljendanud seisukohta, mis erineb pakkumuses toodust, ei oma see pakkumuste hindamisel mingit õiguslikku tähendust.

## **2. Kõnesalvestise nõuded**

- 2.1. Kolmanda isiku pakkumus vastab kõnesalvestiste osas Hankija kehtestatud nõuetele, kõik kõnesalvestised majutatakse Hankija juures. Hankija on seda pakkumuste vastavuse kontrolli raames kontrollinud ning Hankija otsus tunnistada Kolmanda isiku pakkumus vastavaks on õiguspärane.
- 2.2. 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 antud hanke täitmisel tekkivad kõnesalvestised salvestatakse (=majutatakse) Kolmanda isiku serveris. Vastupidi, Kolmas isik on hanke tingimustest lähtuvalt arvestanud, et salvestised säilitatakse Hankija serveris, Kolmas isik on lahenduse ülesehitamisel nende nõuetege arvestanud ning on seda Hankijale ka pakkumuses kirjeldanud.
- 2.3. 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 see ei ole TK kohaselt kohustuslik. TK-le vastab ka lahendus, kus Kõnekeskuse lahendus on majutatud pakkuja juures. Seega oli selles osas 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 (nõ 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 selle punktidega 11.1 ja 11.4.

## **3. Kõnelogide nõuded**

- 3.1. Esmalt märgib Kolmas isik, et TK punkti 11 pealkirjaks on küll „Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded“, kuid TK punkt 11 sisaldab nõudeid üksnes kõnesalvestistele. Kõnelogide kohta on nõuded esitatud TK punktides 7.2.4, 8.8 ja 10.9.
- 3.2. Kolmanda isiku pakutud lahenduses on kõik nõuded kõnelogide osas täidetud.

- 3.3. Kõnekeskuse lahenduse suhtes kehtivad turvanõuded on kirjeldatud TK punktis 8 ning selle kohaselt ei pea kogu lahendus olema majutatud Hankija IT sisevõrgus, kuid peab olema TK punkti 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.
  - 3.4. 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 8.8, p 11.5, sh selle alapunktidele 11.5.4 ja 11.5.8), siis ka vastavad tegevuste logid tekivad justnimelt kõnekeskuse lahenduses.
  - 3.5. 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.
3. Kokkuvõttes jääb Kolmas isik oma varasemas seisukohas toodu juurde ning leiab, et Vaidlustaja väited Kolmanda isiku pakkumuse mittevastavuse kohta on alusetud ja põhjendamata. Kolmanda isiku pakkumus vastab kõikidele RHAD-s kehtestatud tingimustele. Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks tunnistamiseks on õiguspärane ja **puudub alus Hankija otsuste tühistamiseks.**

Lugupidamisega

Kristi Rohtmets  
jurist  
Telial Eesti AS

/allkirjastatud digitaalselt /