

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

Vaidlustaja taotlused:

1. Rahuldada Esecom International OÜ vaidlustus ja tunnistada kehtetuks Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus riigihankes "Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga" (viitenumber 271323) 25. märtsil 2024. a (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) tehtud otsused alljärgnevalt:
 - 1.1. tunnistada vastavaks Telia Eesti AS (10234957) poolt esitatud pakkumus;
 - 1.2. tunnistada edukaks Telia Eesti AS (10234957) poolt esitatud pakkumus;
2. Rahuldada Esecom International OÜ vaidlustus ja tunnistada kehtetuks Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus riigihankes "Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga" (viitenumber 271323) 02. aprillil 2024. a (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) tehtud otsused alljärgnevalt:
 - 2.1. jätta kõrvaldamata riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest edukal pakkujal puuduvad kõrvaldamise alused;
 - 2.2. kvalifitseerida riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest pakkuja kvalifikatsioon vastab hanke alusdokumentides sätestatud pakkuja kvalifitseerimise tingimustele.
 - 2.3. sõlmida riigihankes raamleping käskkirja punktis 1 ja 2 nimetatud eduka pakkujaga kes on jäetud kõrvaldamata ja kes on kvalifitseeritud. Hankija ei anna nõustumust raamlepingu sõlmimiseks enne 14 päeva möödumist käesoleva käskkirja kohta teate esitamisest arvates.

3. Tunnistada edukaks Esecom International OÜ pakkumus, mis oli pakkumuste hindamise kriteeriumide kohaselt järgmiselt majanduslikult soodsaim.
4. jätta vaidlustuse esitamise kulud Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus kanda.

1. FAKTILISED ASJAOLUD

- 1.1. 19. jaanuaril 2024. a avaldati riigihangete registris hanketeade riigihankes nr 271323. Tegemist on avatud hankemenetlusega riigihankega.
- 1.2. Hankedokumentide (edaspidi HD) Vastavustingimuste kohaselt kinnitab pakkuja:
 - 1.2.1. pakkumuse esitamisega kõigi riigihanke alusdokumentides esitatud tingimuste ülevõtmist. Tingimusliku pakkumuse esitamine ei ole lubatud.
 - 1.2.2. et pakkumus vastab hanke alusdokumentides nõutule ja vajadusel on samaväärsus selgitatud ja tõendid samaväärsuse kohta lisatud.
 - 1.2.3. et pakkumus vastab tehnilisele kirjeldusele.
- 1.3. HD Lisa 1. Tehniline kirjeldus, 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 saabuvad kõned.
- 1.4. HD Lisa 1. Tehniline kirjeldus p 9 Seadistus on toodud kohustuslik nõue 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;
- 1.5. HD Lisa 1. Tehniline kirjeldus, p 11 Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded on toodud kohustuslik nõue p 11.1 - Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuval majutusteenusele ja neid peab saama töödelda vastavalt HD tehnilises kirjelduses p 11.5 toodud funktsioonidele. P 11.5.4 oli toodud kohustuslik nõue – 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.
- 1.6. 25.03.2024. a tegi Hankija (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) hanke osas pakkumuste vastavaks tunnistamise ja pakkumuse edukaks tunnistamise otsused:
 - 1.6.1. tunnistada vastavaks pakkujate: Telia Eesti AS (10234957), Esecom International OÜ (11502176) ja Prominion OÜ (10859769) poolt esitatud pakkumused, sest pakkumused vastavad hanke alusdokumentides esitatud tingimustele;

- 1.6.2. tunnistada edukaks pakkuja: Telia Eesti AS (10234957) poolt esitatud pakkumus, punktisummaga: 99,34, sest pakkumus on pakkumuste hindamise kriteeriumide kohaselt majanduslikult soodsaim (vt täpsemalt punktisummade koondtabelitest manuses);
- 1.6.3. teostada edukaks tunnistatud pakkuja osas kõrvaldamise aluste puudumise kontroll, mille alusel teeb hankija otsuse eduka pakkuja kõrvaldamise või kõrvaldamata jätmise kohta.
- 1.7. 02.04.2024. a tegi Hankija (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) hanke osas edukaks tunnistatud pakkuja kõrvaldamata jätmise ja kvalifitseerimise otsuse:
 - 1.7.1. jätta kõrvaldamata riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest edukal pakkujal puuduvad kõrvaldamise alused;
 - 1.7.2. kvalifitseerida riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest pakkuja kvalifikatsioon vastab hanke alusdokumentides sätestatud pakkuja kvalifitseerimise tingimustele.
 - 1.7.3. sõlmida riigihankes raamleping käskkirja punktis 1 ja 2 nimetatud eduka pakkujaga kes on jäetud kõrvaldamata ja kes on kvalifitseeritud. Hankija ei anna nõustumust raamlepingu sõlmimiseks enne 14 päeva möödumist käesoleva käskkirja kohta teate esitamisest arvates.

2. VAIDLUSTAJA SEISUKOHAD

Vaidlustuse esitamise õiguslikud põhjendused ja tähtaeg

- 2.1. RHS § 185 lg 1 kohaselt võib pakkuja vaidlustada hankija tegevuse „[---] kui ta leiab, et käesoleva seaduse rikkumine hankija poolt rikub tema õigusi või kahjustab tema huvisid“.
- 2.2. RHS § 185 lg 2 p 5 kohaselt võib vaidlustuse esitada hankija otsuse peale tunnistada pakkumus vastavaks. Vaidlustaja leiab, et Hankija rikub oma 23.03.2024. a otsustega (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) Vaidlustaja õigusi ning kahjustab huve, sest Hankija on tunnistanud vastavaks Telia Eesti AS (edaspidi nimetatud Kolmas isik) pakkumuse, mis ei vasta hanke alusdokumentidele, st HD Lisa 1 Tehnilisele kirjeldusele.
- 2.3. RHS § 185 lg 2 p 7 kohaselt võib vaidlustuse esitada hankija otsuse peale tunnistada pakkumus edukaks. Vaidlustaja leiab, et Hankija rikub oma 23.03.2024 otsustega (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) Vaidlustaja õigusi ning kahjustab huve, sest Hankija on tunnistanud edukaks Kolmanda isiku pakkumuse, mille oleks pidanud tunnistama mittevastavaks, sest see ei vasta hanke alusdokumentidele, st HD Lisa 1 Tehnilisele kirjeldusele.
- 2.4. Vaidlustatud otsustega on vastavaks tunnistatud Kolmanda isiku pakkumus, kelle pakkumus tegelikkuses ei vasta hankedokumentide tehnilistele tingimustele ja kelle pakkumust polnud võimalik seetõttu ka edukaks tunnistada ning kellele ei ole võimalik seetõttu ka anda nõustumust raamlepingu sõlmimiseks.
- 2.5. Hankija poolt Kolmanda isiku vastavaks- ja edukaks tunnistamine rikub Vaidlustaja õigusi ja kahjustab tema huve, sest Kolmanda isiku pakkumus olid hindamiskriteeriumide kohaselt soodsam kui Vaidlustaja oma.

- 2.6. Pakkija peab saama osaleda õiguspäraselt läbiviidud hankemenetluses, kus ei saa olla konkurentsi pakkujatega, kelle pakkumus ei vasta hankedokumentidele ning kes tulnuks seetõttu tunnistada mittevastavaks. Vaidlustatud otsustega on loodud olukord, kus Vaidlustaja on kaotanud võimaluse sõlmida Hankijaga raamlepingu. Vaidlustus on suunatud taolise õigusvastase olukorra kõrvaldamisele.
- 2.7. Vaidlustaja sai tema õigusi rikkuvatest otsustest teada 25. märtsil 2024. a, kui Hankija edastas otsuse e-riigihangete keskkonnast e-posti teel. Vastavalt RHS § 189 lg 1 peab vaidlustus olema laekunud 10 päeva jooksul arvates päevast, mil vaidlustaja sai teada oma õiguste rikkumisest või huvide kahjustamisest. Seega on vaidlustus esitatud tähtaegselt.
- 2.8. Vaidlustaja vaidlustab Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks ja edukaks tunnistamise otsused ning palub need RHS § 190 lg 4 p 1 alusel kehtetuks tunnistada, kuna nimetatud otsused on õigusvastased. Vaidlustatud otsustega on vastavaks tunnistatud pakkumus, mis tegelikkuses ei vasta hankedokumentide tehnilistele tingimustele ja kelle pakkumust polnud võimalik seetõttu ka edukaks tunnistada ning kellega ei ole võimalik seetõttu ka raamlepingut sõlmida.

Kolmanda isiku pakkumuses toodud kõnekeskus ei vasta hankedokumentides toodud nõuetele

- 2.9. Hankija on teadlik, et turul pakutakse erineva klassi kõnekeskuse teenuse platvorme, mis erinevad nii funktsionaalsustes kui ka hinnatasemetes. Registrite ja Infosüsteemide Keskus poolt 26.10.2023 – 10.11.2023 läbi viidud turu-uuringus „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554), on seda erinevate turuosaliste poolt täpselt kirjeldatud. Vaidlustaja tooteportfellis on samuti eelnimetatud erineva klassi tooted, mida pakutakse siis vastavalt hankijate soovidele. Käesoleva hanke tekstis on Hankija selgelt väljendanud soovi omada kõrgema taseme kõnekeskust, mida on kinnitatud ka küsimuste ja vastuste voorus. Kui oluline on vaid odavam hind ja ollakse nõus piiratud/puuduvate funktsionaalsustega, siis peaks see olema olemuselt teine hange ja erineva tehnilise kirjeldusega.
- 2.10. Vaidlustaja ja Kolmas isik on sagedased konkurendid riigihangetes. Seetõttu tunneb Vaidlustaja Kolmanda isiku tootekataloogi ja võib suure tõenäosusega ette aimata, millist toodet Kolmas isik oma pakkumustes pakkuda võiks. Vaidlustajale teadaolevalt sai Kolmas isik pakkumuses toodud hinnaga pakkuda oma enda kõnekeskust, mis aga ei vasta HD Tehniliste tingimuste nõuetele.
- 2.11. Kolmas isik saab pakkuda ka Sinch Contact Pro platvormi baasil kõnekeskust, kuid selle maksumus on oluliselt kõrgem, mida Kolmas isik on ka ülalviidatud turu-uuringus korduvalt maininud.. Vaidlustajale teadaolevalt on Sinch Contact Pro platvormi baasil kõnekeskuse kasutaja litsentsi maksumus vähemalt 50 eurot/kuus ning kuna Hankija küsitud pakkumus pidi sisaldama 45 kasutaja kuutasu, siis oleks ainuüksi litsentsitasu olnud $45 \times 50 = 2\,000$ eurot/kuus, mistõttu ei saanud Kolmas isik pakkuda seda kõnekeskust kuutasuga 676 eurot. Vaidlustajale teadaolevalt pakkus Sinch Contact Pro platvormi baasil kõnekeskust kolmas pakkija, Prominion OÜ, kelle hinnapakumine oli kõige kallim, sest võttis arvesse kasutajate litsentside maksumust.

- 2.12. Vaidlustaja teeb järelduse, et Kolmanda isiku pakkumuses esitatud kõnekeskus ei vasta HD Lisas 1 toodud Tehnilistele tingimustele arvestades pakkumuse maksumust ja Kolmanda isiku kinnitusi, mida ta andis antud hankele eelnenud ülalviidatud turu-uuringus.
- 2.13. 26.10.2023 a, so enne käesoleva hanke avaldamist korraldas Registrite ja Infosüsteemide Keskus hankele eelneva turu-uuringu „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554), 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 antud riigihankes (Turu-uuringu küsimused ja Kolmanda isiku kinnitused on toodud Lisades 1 ja 2)
- Muu hulgas küsiti potentsiaalsetelt hankijatelt, kas nende pakutav kõnekeskus võimaldab:
- 2.13.1. kõnede jaotust agentidele personaalsete oskuste põhiselt (*skill based routing*), mis oli ka HD Lisa 1 Tehnilise kirjelduse kohustuslik nõue p 6.1. 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 Lisas 2 lk 8 p 5.1)
- 2.13.2. agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, oleksid nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele, mis oli ka HD Lisa 1 Tehnilise kirjelduse kohustuslik nõue p 9.18.2. Kolmanda isiku vastus oli – Agendid ei näe nimeliselt, kuhu gruppi keegi teine agent kuulub. Seda infot näeb loomulikult supervisor. Kolmas isik soovis, et see nõue muudetaks ära. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 2 lk 9 p 7.21.2)
- 2.13.3. salvestada kõik kõned hankija IT-sisevõrgus asuvasse tsentraalsesse tervikandmebaasi, mis oli ka HD Lisa 1 Tehnilise kirjelduse kohustuslik nõue p 11.1. Kolmanda isiku vastus oli – 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. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 2 lk 8 p 4.5)
- 2.13.4. 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, mis oli ka HD Lisa 1 Tehnilise kirjelduse kohustuslik nõue p 11.5.4. Kolmanda isiku vastus oli – Kui aga salvestis eksportida süsteemist välja (nt. tellija serverisse), siis kuulamiseks on juba erladi failidele ligipääs ja kuulamine toimub nt. media player vms. rakendusega (logid jms. siis ka Pakkuja vaates puudub, kes mida kuulab). (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 2 lk 8 p 4.5)
- 2.14. Eeltoodust järeldab Vaidlustaja, et Kolmas isik vaatamata Hankija soovitud toote olemasolule nende portfellis (Sinch kontaktikeskus) on pakkunud ikkagi oma Kõnekeskust, mis ei vasta Hankija poolt Tehnilistes tingimustes toodud tingimustele. Sinch kontaktikeskuse pakkumise korral oleks Kolmanda isiku pakkumus olnud kordades kallim kui antud hankes esitatud pakkumus.

- (i) Enim eristab kõnekeskuse tasemeid oskustel põhinev kõnede jaotus (ruutimine) või tavaline.
- (ii) Teiseks oluliseks erisuseks on see, et Kolmanda isiku pakutud oma Kõnekeskuse toote kõnesalvestuse pool ei ole arhitektuuriliselt mõeldud olema majutatud analüüsideks 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 kuidagi mahtuda Kolmanda isiku poolt pakutud hinna sisse.

KOKKUVÕTE

2.15. Hankija on esitanud HD Lisas 1 toodud Tehnilises kirjelduses väga selgelt tehnilised ja funktsionaalsed kriteeriumid Kõnekeskuse kõnede jaotamisele, kõnesalvestamisele, selle majutuskohale ja ligipääsudele-logidele. (HD Tehniline kirjeldus p 6. ja 11.) 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 järgmistes punktides ja see muudab Kolmanda isiku pakkumuse tehnilise ülesehituse sisuliselt ja funktsionaalsuselt mittevastavaks.

2.15.1. Kolmanda isiku pakutud Kõnekeskuse tehnilises lahenduses salvestatakse kõned alati esmalt Kolmanda isiku keskserveris ja seejärel, mingi aja möödudes saadetakse-kopeeritakse soovi korral need Hankija võrku. Kõnesalvestustes võib 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).

2.15.2. Samas on Hankija soovinud soetada Kõnekeskust, mis vastab järgmistele tingimustele:

- (i) ühtegi sekundit kõnesalvestust pakkuja juurde ei talletata, st kõnesalvestus tekiks koheselt ja ainult Hankija juures olevasse salvestuslahendusse;
- (ii) Hankija juures olevas lahenduses oleks olemas logi kõikide tegevuste kohta;
- (iii) 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.

2.15.3. Kolmas isik on ülalviidatud Turu-uuringus kinnitanud, et sellist lahendust ta tavapäraselt ei suuda teha (Lisa 2 RIK-turu-uuring lk 8, p4.5. Telia) ja soovitab muud. Kolmanda isiku pakkumus ei vasta HD Lisa 1 Tehnilise kirjelduse p 11 toodud nõuetele:

- (i) 11.1 – Kolmanda isiku pakutud lahendus ei asu Hankija sisevõrgus.
- (ii) 11.4 – Kolmas isik kasutab (kasvõi 1 sekundiks, enne edasisaatmist-kopeerimist ja seejärel kustutamist) siiski salvestust enda tsentraalsel majutusteenusel.

- (iii) 11.5.4. – Kolmanda isiku pakutud lahenduses ei saa Agent kuulata kõnesalvestust samast agendi tarkvarast-tööaknast. Kui üldse Kolmas isik suudab pakkuda mingit lahendust Hankija juurde, peaks Agent avama enda kõnesalvestuste kuulamiseks teise akna-vaate-tarkvara.

- 2.16. Võttes arvesse Kolmanda isiku vastuseid ülalmainitud turu-uuringus on Vaidlustajal põhjendatud kahtlus, et Kolmas isik on pakkunud kõnesalvestuse tehnilist lahendust, mis ei vasta HD Lisas 1 toodud Tehnilise kirjelduse p 8.8 toodud nõuetele, milles on nõutud, et 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.

Kui Kolmas isik on lubanud sellise programmi selle hanke raames, kas ehitada või teha valmis hanke jooksul, siis see on tingimuslik soov ja ei tohi olla aktsepteeritav.

Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks ja edukaks tunnistamise otsuste õigusvastasus.

- 2.17. Eelnevast tulenevalt leiab Vaidlustaja, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumise vastavaks tunnistamiseks on vastuolus RHS § 114 ning palub selle kehtetuks tunnistada.
- 2.18. 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.

Menetluslikud küsimused / taotlused

Taotlus hankedokumentide väljanõudmiseks Hankijalt.

- 2.19. Vaidlustaja peab oma õiguste igakülgselt kaitseks vajalikuks taotleda Kolmanda isiku pakkumuste vastavaks tunnistamise aluseks olnud dokumentide väljastamist, mis puudutavad tootja kinnitusi toodete vastavuse kohta tehnilises kirjelduses toodud nõuetele. Palume Hankijal väljastada järgmised dokumendid:

- (iv) **Kõnekeskuse lahenduse tootja kinnituskiri või sertifikaat**, mida Kolmas isik esitas Hankijale vastavalt HD Vastavustingimustele;
- (v) **Pakkumuse tehniline kirjeldus**, mis võimaldas Hankijal kontrollida Kolmanda isiku pakkumuse vastavust tehnilises kirjelduses loetletud tingimustele.

Kolmanda isiku pakkumust vastavaks tunnistades pidi Hankija olema veendunud, et pakkumus mitte ainult formaalselt, vaid ka sisuliselt vastab kõigile riigihanke alusdokumentides esitatud tingimustele/nõuetele. Seetõttu palub Vaidlustaja riigihangete vaidlustuskomisjonil asja õigeks lahendamiseks nõuda Hankijalt välja hankemenetluses Kolmanda isiku esitatud dokumendid, millega nad tõestasid oma vastavust tehnilistele tingimustele ja edastada need Vaidlustajale. Antud dokumendid ei saa olla konfidentsiaalsed ega hõlmatud ärisaladusega. Nende väljastamine vaidlustusmenetluses teenib efektiivse õiguskaitse tagamise eesmärk.

Vaidlustaja on veendunud, et ülaltoodud pakkumuste vastavust tõendavate dokumentide Vaidlustajale esitamine ei kahjusta kuidagi Kolmandate isikute õigusi ega huve, kuna need ei sisalda ärisaladusi ega kahjusta konkurentsi ja seega pole alust ka nende väljaandmisest keelduda.

Olukorras, kus dokumente, mille abil pakkujad tõendavad riigihankes oma vastavust tehnilise kirjelduse tingimustele, ei väljastata, ei ole võimalik tõsikindlalt kontrollida vastavaks tunnistamise otsuse tegemise õiguspärasust ning huvitatud isikutel tagada efektiivselt, et tema õigusi Riigihankemenetluses ei rikutaks või tema huve ei kahjustataks.

Dokumentide väljastamata jätmine oleks vastuolus RHS § 3 p 1 sätestatud riigihanke läbipaistvuse ja kontrollitavuse tagamise põhimõttega.

Vaidlustuse läbivaatamise viis.

- 2.20. Vaidlustaja soovib vaidlustuse läbivaatamist ja asja arutamist istungil.
- 2.21. Sõltuvalt Hankija poolt esitatavatest seletustest ja tõenditest ning vaidlustuse p-s 3.1. esitatud taotluse rahuldamisest, reserveerib Vaidlustaja menetlusökonoomilistel kaalutlustel endale õiguse esitada oma väidete tõendamiseks ka täiendavaid seletusi ja tõendeid.

3. VAIDLUSTAJA LÕPPTAOTLUSED

Lähtudes eeltoodust ning tuginedes RHS § 185 lg 1 ja 2 p 5 ja 7, 189 lg 1, 190 lg 1 ja 4 p 1, Vaidlustaja

p a l u b:

- 3.1. Rahuldada Esecom International OÜ vaidlustus ja tunnistada kehtetuks Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus riigihankes "Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga" (viitenumber 271323) 25. märtsil 2024. a (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) tehtud otsused alljärgnevalt:
 - 3.1.1. tunnistada vastavaks järgneva pakkuja poolt esitatud pakkumus Telia Eesti AS (10234957);
 - 3.1.2. tunnistada edukaks Telia Eesti AS (10234957) poolt esitatud pakkumus.
- 3.2. Rahuldada Esecom International OÜ vaidlustus ja tunnistada kehtetuks Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus riigihankes "Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga" (viitenumber 271323) 02. aprillil 2024. a (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) tehtud otsused alljärgnevalt:
 - 3.3.1. jätta kõrvaldamata riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest edukal pakkujal puuduvad kõrvaldamise alused;
 - 3.3.2. kvalifitseerida riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest pakkuja kvalifikatsioon vastab hanke alusdokumentides sätestatud pakkuja kvalifitseerimise tingimustele.
 - 3.3.3. sõlmida riigihankes raamleping käskkirja punktis 1 ja 2 nimetatud eduka pakkujaga kes on jäetud kõrvaldamata ja kes on kvalifitseeritud. Hankija ei anna nõustumust raamlepingu sõlmimiseks enne 14 päeva möödumist käesoleva käskkirja kohta teate esitamisest arvates.

- 3.3. Tunnistada edukaks Esecom International OÜ pakkumus, mis oli pakkumuste hindamise kriteeriumide kohaselt järgmiselt majanduslikult soodsaim.**
- 3.4. jätta vaidlustuse esitamise kulud Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus kanda.**

Lisad:

1. Registrite ja Infosüsteemide Keskuse turu-uuringu Kõnekeskuse lahenduse renditeenus Tehnilise kirjelduse nõuded.
2. Registrite ja Infosüsteemide Keskuse poolt läbi viidud turu-uuringu vastuste kokkuvõte
3. tõend riigilõivu tasumise kohta

Lugupidamisega
Esecom International OÜ
juhataja

Väino Reintamm