

Taivo Kivistik
Riigihangete vaidlustuskomisjon
vako@fin.ee

Meie 19.04.2024 nr 5-7/24-145-8

Hankija täiendav seisukoht

Austatud vaidlustuskomisjoni liige Taivo Kivistik

Käesolevaga esitab hankija täiendava seisukoha riigihanke „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323) vaidlustuses.

1. Vastuväited vaidlustaja seisukohtadele

1.1. Vaidlustaja leiab, et kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotuse nõuetele.

- 1.1.1. Hankija leiab, et kolmas isik on oma pakkumuse tehnilise kirjelduse punktis 6.1 lahti kirjutanud oma grupis teenindamise prioriteedid. Hankija võrdles vastavuskontrolli käigus oma vajadusi (hanke tehnilises kirjelduses sätestatud) kolmanda isiku pakkumuses esitatud kirjeldusele ning hankija hinnangul vastab kolmanda isiku pakutu hankija tehnilises kirjelduses sätestatule.
- 1.1.2. Hankija on sätestanud tingimuseks "personaalsete oskuste põhiselt ja teenusgruppide järgi". Kolmas isik on kinnitanud punktis 6.2, et agentidel on võimalik paralleelselt kuuluda mitmesse erinevasse teenusgruppi. Kinnituste põhjal tuli hankijal hinnata pakkumus vastavaks ka selles osas. Hankija kirjeldas oma vajadusi hanke tehnilises kirjelduses ning ei lähtunud ühestki konkreetsest tootest ega tehnilisest lahendusest, sealhulgas vaidlustaja viidatud lahendustest "*skill based routing*" või "*queue based routing*".
- 1.1.3. Hankija hinnangul tugineb vaidlustaja oma vaidlustuses ja täiendavas seisukohas liialt Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (RIK) hanke tehnilise kirjelduse projektile, mis avaldati samuti Registrite ja Infosüsteemide Keskuse poolt turu-uuringu osalistele. Hankija hinnangul ei puutu Registrite ja Infosüsteemide Keskuse hanke tehnilise kirjelduse projekt ja turu-uuring käesolevasse vaidlustusmenetlusse, ega sellele eelnenud hankemenetlusse. Hankija on selgitanud, et nimetatud tehniline kirjeldus on olnud varasema ühishanked ettevalmistamisel aluseks, kuid seda on oluliselt muudetud. Sellekohased viited tegi hankija oma esialgses seisukohas ning leiab, et vaidlustusmenetluses tuleb RIKi hankedokumendi projekt ja turu-uuring jätta tähelepanuta. Millised iganes olid kolmanda isiku väljaütlemised-selgitused RIKi poolt läbiviidud turu-uuringus, ei puutu RITi poolt läbi viidud hankemenetlusse ega käesolevasse vaidlustusmenetlusse. Ka ei ole kolmas isik seotud oma varasemate seisukohtadega, mis on avaldatud RIKi 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. Vaidlustaja väide, et hankija teadmatus RIKi turu-uuringust pole eluliselt usutav, on küll tunnustav, kuid hankija peab siinkohal vajalikuks märkida, et RIT pole tõepoolest kursis kõikide hankijate poolt läbiviidavate turu-uuringutega.

1.2. Vaidlustaja leiab, et kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnesalvestise nõuetele.

- 1.2.1. Vaidlustaja leiab ekslikult, et hanke alustingimuste kohaselt „Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud“ sätestab mehhanismi, kuidas kõnesalvestus täpselt tekib ja välistab seetõttu eduka pakkuja arhitektuurse lahenduse.
- 1.2.2. 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.

- 1.2.3. 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, s.t säilitatakse hankija IT-sisevõrgu taristul.
- 1.2.4. Tallinna Halduskohus on leidnud, et RHS § 32 lg 1 p 2 järgi on tehniline kirjeldus RHS tähenduses hankija poolt hankelepingu eseme kirjeldamiseks vastavas valdkonnas tegutsevatele isikutele arusaadavat terminoloogiat ja täpsuse astet kasutades kehtestatud asjade või teenuste hankelepingu esemeks olevate asjade või teenuste omaduste ja oluliste tunnuste loetelu. Eeltoodud definitsioonist nähtuvalt ei oma tehnilise kirjelduse koostamisel tähtsust niivõrd terminoloogiline täpsus kui just tingimuste arusaadavus vastavas valdkonnas tegutsevale keskmisele mõistlikule isikule. Seega tuleb hanketingimusi tõlgendada ja sisustada selliselt, nagu vastavas valdkonnas tegutsev keskmine mõistlik isik pidi neid mõistma.¹Hankija on hinnanud, et kolmanda isiku pakutud lahendus vastab hankija seatud nõudele.
- 1.2.5. Vaidlustaja leiab õigesti, et iga lahenduse puhul käivad kõnega seotud andmed igal juhul läbi keskserveri.
- 1.2.6. Kolmas isik on kinnitanud, et salvestus liigub kohealt keskserverist hankija sisevõrgus asuvale majutuspinnale, kus hankija majutab tekkinud andmed pikaajaliselt. Kõnekeskuse lahendusel salvestus kohealt eemaldub, st majutamist ei toimu. Samuti on punktis 11.3 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.
- 1.2.7. Hankija leiab, et tehnilise kirjelduse punkt 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 IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele".
- 1.2.8. Hankija teadvustas hindamisel, et kolmanda isiku lahendusel toimub salvestamine kahes etapis, millest nõuetekohaselt teises etapis salvestatakse kõnesalvestus hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele.
- 1.2.9. Kõnelogide nõuetele mittevastuse osas leiab hankija samuti, et on kolmanda isiku pakkumust õigesti hinnanud. Vaidlustaja on tõlgendanud tehnilise kirjelduse punkti 11 nõudeid nende sisu moonutatavalt. Kõnede salvestuse nõue on küll hankedokumentis koondatud üldpunkti 11 alla, 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. Tehnilise kirjelduse punktides 11.1 -11.4 on selgelt määratud, et hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele tuleb majutada vaid kõnesalvestised.

2. Pakkumuse sisuline kontroll

- 2.1. Arvestades hangitavat lahendust, peab hankija oluliseks selgitada ka sisulist kontrolli lähtuvalt hanke esemest.
- 2.2. Vaidlustaja heidab hankijale ette, et hankija pole teostanud pakkumuse sisulist kontrolli. Osapooltele on hankemenetluse algusest olnud alusdokumentidest nähtavad hanketingimused, nii hankeeseme tehniline kirjeldus kui ka hankemenetluse hindamise kohta sätestatu.
- 2.3. Vaidlustaja, kelle majandustegevus on seotud hanke esemeks oleva teenuse osutamisest, pidi ja peab mõistma, et sellise lahenduse sisuliseks kontrollimiseks justkui 'reaalelus' (vaidlustaja 16.04. seisukoha p 3.5 'Kolmas isik ei ole demonstreerinud TK toodud nõuetele vastavat Kõnekeskust.) kontrollimise võimalus puudub. Vaidlusaluses hankes 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 pakkumuses esitatut, vaid on selle kohta esitanud ka täpsustavaid küsimusi.
- 2.4. Hankija formaalne kontroll vaidlusaluse hanke puhul kätkeb endas vajalike dokumentide ja kinnituste olemasolu kontrollimist ning ainuvõimalik sisuline kontroll on sisulise vastavuse hindamine, mida hankija on teinud lähtuvalt pakkujate kinnitustest ja kirjeldustest.
- 2.5. Võttes arvesse, et hindamise alused olid osapooltele nähtavad hankemenetluse algusest saadik, ei saa vaidlustaja tema suhtes ebasoodsa otsuse tegemise korral asuda seisukohale, et hanketingimused ei taga sisulist kontrolli. Sellisel juhul pidanuks vaidlustaja vaidlustama hanke alusdokumendid.

¹ TlnHKo 3-15-3055, p. 13 (19.01.2016)

- 2.6. Objektiivselt hinnates on vaidlustusmenetluses kontrollitav, kas hankija on täitnud temale seatud kohustused vastavustingimuste hindamisel. Hankija on kehtestanud hanke alusdokumentides tingimused, millest hankija on üheselt ka pakkumuste hindamisel lähtunud. 19.12.2019 otsuses nr 3-19-1464, p 16, on ka Riigikohus asunud seisukohale, et kuivõrd hankemenetlus põhineb suurel määral pakkuja 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).
- 2.7. Hankija leiab, et on hindamisel lähtunud riigihangete seaduses sätestanud nõuetest ning hanke alusdokumentides sätestatust. Kolmanda isiku pakkumus on kontrollitud ning vastab hanketingimustes sätestatule.

Kokkuvõtvalt leiab hankija, et vaidlustuses esitatud väited põhinevad eeldustel ning hankija poolt hanke esemele seatud tingimuste moondamisest. Seetõttu tuleb vaidlustus jätta rahuldamata.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Fredy Bogomolov
jurist

Lisaadressaadid: Esecom International OÜ
Telia Eesti AS