

Taivo Kivistik  
Riigihangete vaidluskomisjon  
vako@fin.ee  
Endla 13, 10122 Tallinn

Teie 05.04.2024 nr 12.2-10/57

Meie 10.04.2024 nr 5-7/24-145-3

## SEISUKOHT

riigihanke „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323) vaidlustuses

**Hankija:** Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus  
Registrikood: 77001613  
Lõõtsa tn 8a, 11415 Tallinn

**Hankija esindaja:** Fredy Bogomolov  
e-post: [Fredy.Bogomolov@rit.ee](mailto:Fredy.Bogomolov@rit.ee)

**Vaidlustaja:** Esecom International OÜ  
Registrikood: 11502176  
Järvevana tee 9, Tallinn, 11314

**Vaidlustaja esindaja:** Väino Reintamm  
Esecom International OÜ  
e-post: [vaino.reintamm@esecom.ee](mailto:vaino.reintamm@esecom.ee)

**Kolmas isik:** Telia Eesti AS  
Registrikood: 10234957  
Mustamäe tee 3, Tallinn, 15033  
e-post: [hange@telia.ee](mailto:hange@telia.ee)

### 1. Asjaolud ja menetluskäik

- 1.1. Hankija viis läbi avatud hankemenetluse „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271323), avaldades 19. jaanuaril 2024 riigihangete registris hanketeate, mille hankedokumentide vastavustingimuste kohaselt peab pakkuja kinnitama:
  - 1.1.1. pakkumuse esitamisega kõigi riigihanke alusdokumentides esitatud tingimuste ülevõtmist, kusjuures tingimusliku pakkumuse esitamine ei ole lubatud.
  - 1.1.2. et pakkumus vastab hanke alusdokumentides nõutule ja vajadusel on samaväärsus selgitatud ja tõendid samaväärsuse kohta lisatud.
  - 1.1.3. et pakkumus vastab tehnilisele kirjeldusele.
- 1.2. Hankemenetluses laekus kolm pakkumust, milledest hankija oma 25.03.2024.a otsusega tunnistas vastavaks kõik kolm pakkumust (vastavusotsus, riigihangete registris).
- 1.3. Hankija oma 25.03.2024.a otsusega tunnistas edukaks pakkumuseks Telia Eesti AS pakkumuse ning otsustas teostada edukaks tunnistatud pakkuja osas kõrvaldamise aluste puudumise kontroll, mille alusel tegi hankija otsuse eduka pakkuja kõrvaldamise või kõrvaldamata jätmise kohta (edukaks tunnistamise otsus, riigihangete registris).

- 1.4. Hankija oma 02.04.2024. a tegi hanke osas edukaks tunnistatud pakkuja kõrvaldamata jätmise ja kvalifitseerimise otsuse, millega
- 1.4.1. jättis kõrvaldamata riigihankes eduka pakkuja Telia Eesti AS, sest edukal pakkujal puuduvad kõrvaldamise alused;
- 1.4.2. kvalifitseeris riigihankes eduka pakkuja Telia Eesti AS, sest pakkuja kvalifikatsioon vastab hanke alusdokumentides sätestatud pakkuja kvalifitseerimise tingimustele.
- 1.4.3. otsustas sõlmida riigihankes raamleping eduka pakkujaga, kes on jäetud kõrvaldamata ja kes on kvalifitseeritud.
- 1.5. Vaidlustaja leiab, et hankija rikub oma 25.03.2024.a vastavusotsustega vaidlustaja õigusi ning kahjustab huve, sest hankija on tunnistanud vastavaks kolmanda isiku pakkumuse, mis ei vasta hanke alusdokumentidele, st HD Lisa 1 Tehnilisele kirjeldusele, kuna:
  - 1.5.1. hankedokumentide 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.
  - 1.5.2. hankedokumentide 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:
    - 1.5.2.1. 9.18.1 Ühel agendil võib olla mitmeid oskuseid;
    - 1.5.2.2. 9.18.2 Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisse loginud kasutajatele;
  - 1.5.3. hankedokumentide 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 asuvale 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. 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.
- 1.7. Vaidlustaja taotleb vaidlustuse läbivaatamist istungil ning vaidlustusasja materjalide juurde kolmanda isiku poolt hankijale esitatud sertifikaadi ja pakkumuse tehnilise kirjelduse välja andmist hankija poolt.

## **2. Hankija seisukoht ja põhjendused**

- 2.1. Hankija leiab, et vaidlustus on üles ehitatud üksnes eeldustele, mis on kujundatud hankemenetlusse ja vaidlustusmenetlusse mittepuutuva hankija läbiviidud turu-uuringu tulemustele ning tuleb seetõttu rahuldamata jätta.
- 2.2. Esmalt annab hankija seisukoha vaidlustaja taotlustele vaidlustuse läbivaatamiseks istungil ning kolmanda isiku poolt hankijale esitatud dokumentide välja andmiseks hankija poolt (1). Hankija annab vastused vaidlustuses esitatud üldistele etteheidetele hankija hindamisotsuse kohta (2) ning seejärel selgitab hindamisotsuse tagamaid (3).

(1)

- 2.3. Hankija leiab, et vaidlustuse lahendamine on võimalik ka ilma istungit korraldamata. Lähtuvalt

hanke alusdokumentidest on hankes esitatavad tõendid üksnes dokumentaalsed ning hankija läbiviidud hindamise õiguspärasuse tuvastamiseks istungi pidamine vajalik ega põhjendatud ei ole.

- 2.4. Vaidlustaja ei ole viidanud vajadusele tutvuda võimalike asitõenditega ega küsitleda eksperte-tunnistajaid. Seega ei ole avaldatud vaidlustusmenetluses ühtegi objektiivset põhjust vaidlustuskomisjoni istungi kokkukutsumiseks ning asja menetlemiseks istungil.
- 2.5. Hankija leiab, et pooltel on menetlusökonoomikast lähtuvalt kõige otstarbekam esitada enda seisukohad kirjaliku menetluse käigus.
- 2.6. Seetõttu leiab hankija, et vaidlustaja taotlus vaidlustuse lahendamiseks istungil tuleb jätta rahuldamata.
- 2.7. Tulenevalt kolmanda isiku antud loast läbi RHR teabepäringu väljastab hankija kolmanda isiku pakkumuse osaks oleva kinnituskirja (Lisa 2. Kinnituskiri). Pakkuja tehniline kirjeldus sisaldab kolmanda isiku ärisaladust ning kolmas isik on keelanud selle dokumendi väljaandmise (Lisa 3. Teabevahetus pakkujaga).
- 2.8. Sellest tulenevalt ei ole vaidlustaja taotluse rahuldamine vajalik ega võimalik ning taotlus tuleb jätta rahuldamata. Vaidlustaja õigus oma õiguste tõhusale kaitsele ei saa kaaluda üle kolmanda isiku õigust ärisaladuse kaitsele.
- 2.9. Hankija lisab, et väljastatud dokument ei saa kaasa tuua olukorda, kus vaidlustaja asub hankija asemel kolmanda isiku pakkumuse vastavust hindama, kuivõrd seadus näeb sellist õigust ette üksnes hankijal. Vaidlustajal on võimalus tuvastada üksnes ilmsed hindamisvead (mittevastavused). Hankija hinnangul kolmanda isiku pakkumuse hindamisel vigu tehtud ei ole.

(2)

- 2.10. Vaidlustaja viitab, et „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.”
- 2.11. Hankijale teadaolevalt ei ole olemas standardiseeritud kõnekeskuse tasemeid, millest lähtuvalt saaks öelda, kas soovitakse kõrgema või madalama taseme teenust. Hankija on kehtestanud läbi hanke tehnilise kirjelduse tingimused, millega on väljendanud oma tegelikku tahet soetatava teenuse osas.
- 2.12. Vaidlustaja on õigesti eeldanud, et kolmas isik on pakkunud niinimetatud oma tootele üles ehitatud teenust. Samas on vaidlustaja loonud oma eelduslikud ja ekslikud etteheited kolmanda isiku pakutule üksnes Registrite ja Infosüsteemide Keskuse (RIK) turu-uuringule, mis vaidlusaluse hanke menetlusse ei puutu.
- 2.13. Vaidlustaja viitab, et RIK viis samasisulise hanke korraldamiseks 26.10.2023.a läbi turu-uuringu. S.o ligi 3 kuud enne hankija poolt hanke avaldamist ja ligi 4 kuud enne vaidlusaluses hankes pakumuste esitamist.
- 2.14. Hankija ei lähtunud enda hanke ülesehitamisel RIK poolt läbiviidud turu-uuringust (ega olnud sellest ka teadlik) ning vaidlusaluse hanke tehniline kirjeldus (eeskätt ootused pakutavale) ei ole üks-ühele samad, mis on turu-uuringu läbiviimiseks RIKi poolt esitatud tehnilises kirjelduses.
- 2.15. Seetõttu ei saa hankija jaatada võimalikku kahtlust RIKi turu-uuringu tulemuste pinnalt ega nõustuda vaidlustaja poolt vaidlustuses esitatuga. Hankijal puudub võimalike arenduste kohta täpne info, aga hindame, et 3-4 kuu jooksul oli kolmandal isikul võimalik oma pakutavat lahendust arvestataval määral arendada, mistõttu vastavustingimuste kinnitustes kahtlemine hankija poolt üksnes RIKi turu-uuringus avaldatu alusel ei oleks kohane.
- 2.16. Teenuse pidevale ja kliendikesksele arendusele on pakkuja viidanud ka oma tehnilises kirjelduses, punktis 4.8, kus on rõhutanud, et [AK].
- 2.17. Õiguselguse huvides märgib hankija, et Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia

Keskus (RIT) ja Registrate ja Infosüsteemide Keskus (RIK) on eraldiseisvad asutused ja erinevad hankijad. RITil ei ole olnud võimalik hankemenetluse käigus RIKi turu-uuringu ametlike tulemustega tutvuda.

- 2.18. Vaidlustaja leiab, et turu-uuringus toodud kõnekeskuse tehnilised tingimused olid samad, mis vaidlusaluses riigihankes. Vaidlustaja väide on ebaõige. Riigihangete registris leiduva hanke alusdokumendi lisa 1 tehniline kirjeldus võrdlusele vaidlustaja poolt lisatud RIK tehnilise kirjeldusega on tuvastatav näiteks järgmine sisuline erinevus punktis 11.
- 2.18.1. RIT tehniline kirjeldus: 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; /.../.
- 2.18.2. 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; /.../.
- 2.18.3. Seega RIK oma turu-uuringu tehnilises kirjelduses küsib kõikide kõnede salvestamist ning nende kuulamist samast töölaua vaatest. RIK pole ära defineerinud, kuhu peavad olema salvestatud kõik kõned - kas pakkuja või hankija majutusteenusele. RIT tehnilises kirjelduses 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.
- 2.19. RIT tehnilise kirjelduse põhilised erinevused kajastuvad turvanõuetes ja salvestamise tingimustes, näiteks punktides 3, 4, 8 ja 11.

(3)

- 2.20. Tulenevalt vaidlusaluse hanke alusdokumentides kehtestatud hindamismetoodikast lähtus hankija vastavustingimuste hindamisel pakkuja tehnilises kirjelduses antavatest kinnitustest ning esitatud dokumentaalsetest tõenditest, sh vaidlustaja poolt viidatud kinnituskirjast.
- 2.21. Hankija on teostanud kontrolli vastavustingimuste hindamisel kirjalike vastuste põhjal. Vastavalt tehnilises kirjelduses nõutule, on kolmas isik kinnitanud oma pakkumust vastavaks tehnilisele kirjeldusele.
- 2.22. Kolmanda isiku pakutud tehnilises kirjelduses pakutakse punkti [AK].
- 2.23. Hankija tehnilise kirjelduse nõudes punkt 8.8 on kolmas isik kinnitanud oma toote vastavust. Hankijal lähtub tehnilise kirjelduse vastavusel kolmanda isiku kinnitusest nimetatud nõude olemasolust. Dokumentatsioonis pole teist viidet, mille puhul peaks kahtluse alla seadma kolmanda isiku kinnituse nimetatud nõude vastavusele.

Väljavõtte riigihanke komisjoni 22.03.2024.a pakkumuste vastavaks tunnistamise protokollist kolmanda isiku pakkumuse kohta. Protokollist nähtub, et lisaks formaalsele kontrollile on hankija teostanud ka sisulist kontrolli. Sisuliseks kontrolliks saab pidada ka kolmanda isiku pakkumuses esitatu kohta selgituste küsimist (lisaks selle sisulisele hindamisele).

## LISA 1. PAKKUMUS NR 470562

Otsus: Vastavaks tunnistada

Põhjendus: Tunnistada pakkumus vastavaks, sest see vastab hanke alusdokumentides esitatud tingimustele. Alus: RHS § 114 lg 1.

Tingimus	Vastavus tingimusele	Põhjendus
Samaväärsus	Vastab tõendite alusel	
Pakkumus peab vastama tehnilisele kirjeldusele	Vastab tõendite alusel	vt Teabevahetus ID827038
Ärisaladus	Vastab tõendite alusel	
Eesti infoturbestandardi (E-ITS) nõuete vastavuse tõend majutusteenusele	Vastab tõendite alusel	
Pakutava lahenduse kinnituskiri või sertifikaat	Vastab tõendite alusel	
Pakkumuse esitamine	Vastab tõendite alusel	
Rahvusvahelise sanktsiooni objekt	Vastab tõendite alusel	
EL Nõukogu sanktsioon. Alltöövõtjad ja tarnijad.	Vastab tõendite alusel	
Ühispakkujate volikiri	Vastab tõendite alusel	

- 2.24. Vaidlustaja leiab, et kolmas isik on lubanud tingimustele vastava programmi teha selle hanke raames, kas ehitada või teha valmis hanke jooksul, siis see on tingimuslik soov ja ei tohi olla hankija poolt aktsepteeritav.
- 2.25. Hankija leiab, et kolmas isik on pakkumuses esitanud üheselt mõistetava kinnituse vastava programmi olemasolu kohta. Esitanud selle kohta müügilehe viited, juhendid ja spetsifikatsiooni. Samas eeldab vaidlusaluse hanke 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 hanke alusdokument Lisa 3 Hankelepingu üldtingimused projekt p. 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.
- 2.26. Seega ei ole ka juhul kui vaidlustaja väidet tingimustele vastava programmi tegemise kohta jaatada võimalik hankijal hinnata pakkumus tingimuslikuks ja seeläbi 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.
- 2.27. Kokkuvõtvalt leiab hankija, et on läbiviinud nõuetekohase menetluse ning tuvastanud kolmanda isiku pakkumuse vastavuse vastavustingimustele õigesti lähtudes kolmanda isiku kinnitustest pakkumuse tehnilises kirjelduses (leitav riigihangete registrist). Sellest tulenevalt tuleb vaidlustus jätta rahuldamata.

### **3. Menetluslikud küsimused ja taotlused**

3.1. Jätta Riigihangete vaidlustuskomisjonil vaidlustaja vaidlustus rahuldamata.

3.2. **Menetluskulud.** Jätta vaidlustaja menetluskulud vaidlustaja kanda.

3.3. **Vaidlustuse läbivaatamise viis.** Hankija soovib vaidlustuse menetlemist kirjalikus menetluses.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Fredy Bogomolov  
jurist

Lisad: Lisa 1. Volikiri Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskuse esindamiseks

Lisa 2. Kinnituskiri

Lisa 3. Teabevahetus pakkujaga