

TALLINNA HALDUSKOHTU TALLINNA KOHTUMAJA

Pärnu mnt 7, 15082 Tallinn

Esecom International OÜ

KAEBUS

**Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus vastu
riigihankes "Kõnekeskuse lahenduse renditeenus raamlepinguga" (viitenumber 271323)**

Kaebaja (Vaidlustaja):

Esecom International OÜ

Registrikood 11502176

Järvevana tee 9, Tallinn, 11314

Kaebaja esindaja

jurist Heiki Tulk

Isikukood 36208140225

Heina 12-9, 10611 Tallinn

tel. 506 7590

e-post heiki.tulk@opr.ee

Vastustaja (Hankija):

Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus

Registrikood 77001613

Lõõtsa 8a, 11415 Tallinn

Vastutav isik: Varje Raudhein

Kolmas isik:

Telia Eesti AS

Registrikood 10234957

Mustamäe tee 3, Tallinn, 15033

Kaebaja taotlused:

1. Rahuldada Esecom International OÜ kaebus 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 kaebus 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. jätta kaebuse esitamise kulud Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus kanda.

1. FAKTILISED ASJAOLUD JA SENINE MENETLUS

- 1.1. 19. jaanuaril 2024. a avaldati riigihangete registris hanketeade riigihankes nr 271323. Tegemist on avatud hankemenetlusega riigihankega.
- 1.3. 25.03.2024. a tegi Hankija (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) hanke osas pakkumuste vastavaks tunnistamise ja pakkumuse edukaks tunnistamise otsused:
 - 1.3.1. 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;
 - 1.3.2. 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);
 - 1.3.3. teostada edukaks tunnistatud pakkuja osas kõrvaldamise aluste puudumise kontroll, mille alusel teeb hankija otsuse eduka pakkuja kõrvaldamise või kõrvaldamata jätmise kohta.
- 1.4. 02.04.2024. a tegi Hankija (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) hanke osas edukaks tunnistatud pakkuja kõrvaldamata jätmise ja kvalifitseerimise otsuse:
 - 1.4.1. jätta kõrvaldamata riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest edukal pakkujal puuduvad kõrvaldamise alused;
 - 1.4.2. kvalifitseerida riigihankes edukas pakkuja: Telia Eesti AS (10234957), sest pakkuja kvalifikatsioon vastab hanke alusdokumentides sätestatud pakkuja kvalifitseerimise tingimustele.
 - 1.4.3. 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.
- 1.5. 04.04.2024. a esitas Esecom International OÜ (edaspidi Kaebaja) vaidlustuse Riigihangete vaidlustuskomisjonile.

- 1.6. 10.04.2024. a esitasid Telia Eesti AS (edaspidi Kolmas isik) ja Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus (edaspidi Hankija) oma seisukohad vaidlustuses.
- 1.7. 16.04.2024. a esitas Kaebaja oma täpsustused seoses Kolmanda isiku ja Hankija vastustega.
- 1.8. 19.04.2024. a esitasid Kolmas isik ja Hankija oma täiendavad seisukohad.
- 1.9. 03.05.2024. a Riigihangete vaidlustuskomisjoni otsusega jäeti rahuldamata Kaebaja vaidlustus ja jäeti Kaebaja vaidlustusmenetluses kantud kulud tema enda kanda.

2. KAEBUSE PÕHJENDUSED

Kaebuse esitamise õigus 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. Kaebaja leiab, et Hankija rikub oma 23.03.2024. otsustega (käskkirjaga nr 5-1/24/33-1) Kaebaja õigusi ning kahjustab huve, sest Hankija on tunnistanud vastavaks Kolmanda isiku 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. Kaebaja leiab, et Hankija rikub oma 23.03.2024. otsustega (käskkirjaga nr 5-1/24/38-1) Kaebaja 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 tehnilisele kirjeldusele 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 Kaebaja õigusi ja kahjustab tema huve, sest Kolmanda isiku pakkumus olid hindamiskriteeriumite kohaselt soodsam kui Kaebaja oma. Samas oli Kaebaja pakkumus hindamiskriteeriumite kohaselt järgmine peale Kolmanda isiku pakkumust.
- 2.6. Pakkuja peab saama osaleda õiguspäraselt läbiviidud hankemenetluses, kus ei saa olla konkurentsi pakkujatega, kelle pakkumus ei vasta hankedokumentidele ning kelle pakkumus tulnuks seetõttu tunnistada mittevastavaks. Vaidlustatud otsustega on loodud olukord, kus Kaebaja on kaotanud võimaluse sõlmida Hankijaga raamlepingu. Vaidlustus on suunatud taolise õigusvastase olukorra kõrvaldamisele.
- 2.7. Vastavalt HKMS § 267 lg 1 võib Kaebaja esitada hankeasjas kaebuse RHS § 185 lõigetes 2–4 või 6 sätestatud otsuse peale, so pakkumuse vastavaks ja edukaks tunnistamise jm otsuste peale.
- 2.8. Kaebaja 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 tehnilisele kirjeldusele ja kelle pakkumust polnud võimalik seetõttu ka edukaks tunnistada ning kellega ei ole võimalik seetõttu ka raamlepingut sõlmida.

- 2.9. Kaebaja sai Vaidlustuskomisjoni otsustest teada 03.05.2024., kui otsus tehti avalikult teatavaks. Vastavalt HKMS § 270 lg 1 on hankeasjas kaebuse esitamise tähtaeg kümme päeva vaidlustuskomisjoni otsuse avalikult teatavaks tegemisest arvates. Seega on kaebus esitatud tähtaegselt.

Kolmanda isiku pakkumuses toodud kõnekeskus ei vasta hankedokumentides toodud nõuetele

- 2.10. Hankija on teadlik, et turul pakutakse erineva klassi kõnekeskuse teenuse platvorme, mis erinevad nii funktsionaalsustes kui ka hinnatasemetes. Kaebaja 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, mis tagaks ühtlasi võimaluse kaitsta kõnesalvestistes peituvat võimalikku informatsiooni, mis võib olla seotud ka andmekaitsetingimustega. Hankija on seda kinnitanud ka kirjalikult oma 19.04.2024. seisukohas ja 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. Kaebaja tõendab, et Kolmanda isiku pakkumuses esitatud kõnekeskus ei vasta HD Lisas 1 toodud Tehnilisele kirjeldusele Hankija ja Kolmanda isiku selgitustega mida nad on andnud senises vaidlustuse menetluses ja kinnitustega mida Kolmas isik on andnud oma Kõnekeskuse omaduste kohta vahetult enne vaidlustatud riigihanget.

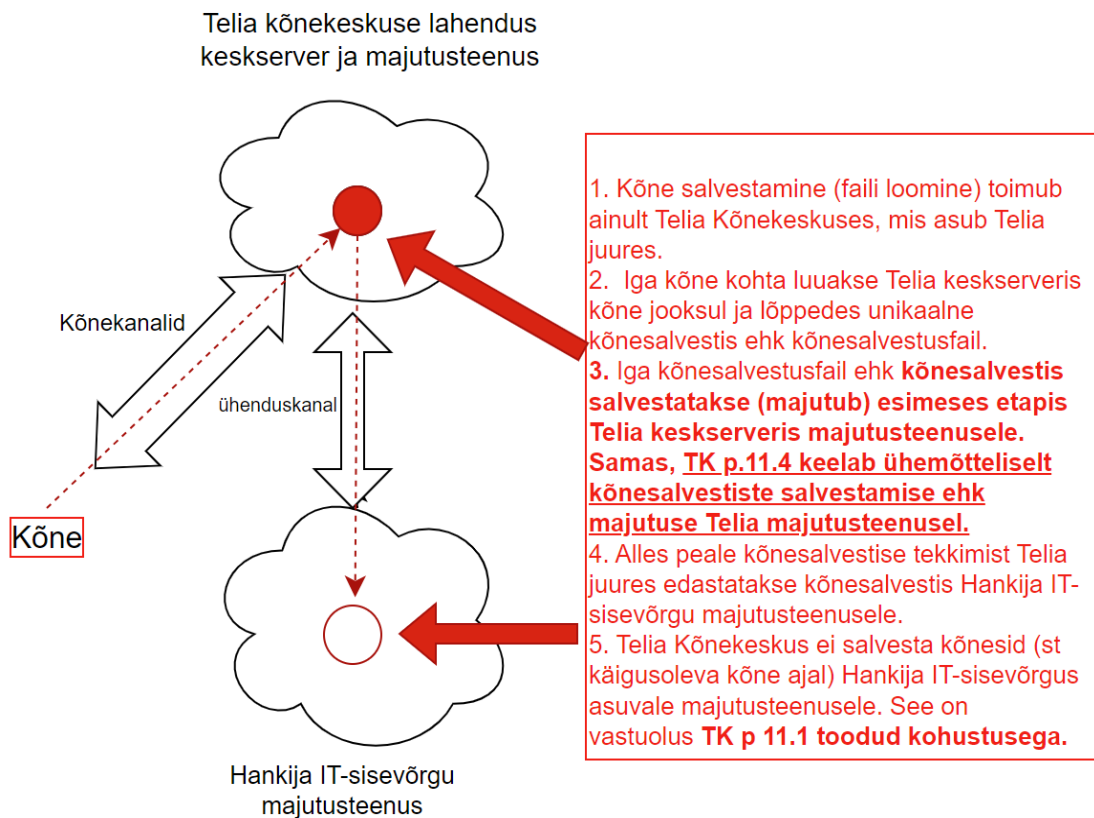
Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnesalvestise nõuetele

- 2.12. Tehnilise kirjelduse (edaspidi TK) p 11. Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja -logide funktsionaalsed nõuded on toodud kohustuslikud nõuded:
- 11.1 - Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele ...; ja
- 11.2 - Kõnesalvestiste majutusteenuse tagab hankija; ja
- 11.4 - Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud.
- 2.13. Ülaltoodud TK p 11.1, 11.2 ja 11.4 kõnesalvestisele esitatud nõuetest nähtub otseselt, et Hankija on soovinud arvestades kõnekeskuse poolt teenindatavate asutuste turvalisuse nõudeid, et kõnesid ei salvestataks mujal kui Hankija IT-sisevõrgus.
- 2.14. Kolmas isik kirjeldab oma vaidlustusmenetluses 10.04.2024. esitatud seisukoha p 12.2 oma Kõnekeskuse lahenduse funktsioone (Kolmanda isiku 10.04.2024. seisukoht on toodud Lisas 1):
- (i) Kõnesalvestise edastamine on võimalik, kui salvestis on tekkinud;
 - (ii) Kõnede salvestamine (ehk vastava faili loomine) toimub kõnekeskuse süsteemis, mis asub Kolmanda isiku juures;

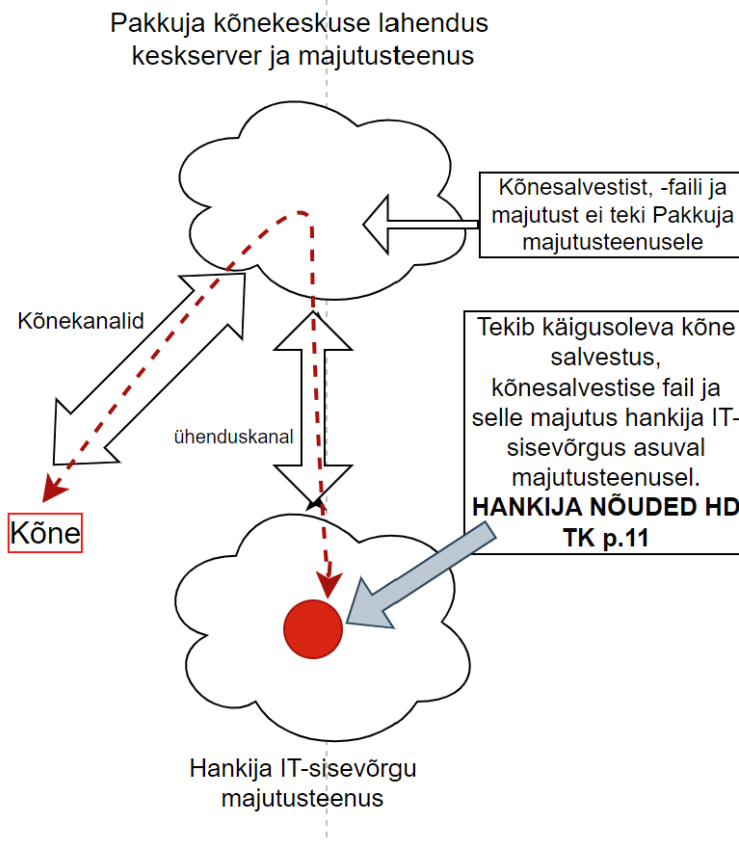
- (iii) Alles peale kõnesalvestuse tekkimist Kolmanda isiku juures edastatakse see Hankija IT-sisevõrku.
- 2.15. Hankija on oma vaidlustusmenetluses 19.04.2024. esitatud täiendavas seisukohas p 1.2.2. väitnud, et Hankija on pidanud majutusteenuse all silmas pikaajalist majutust. Hankija ütleb oma seisukoha p 1.2.8, et teadvustas hindamisel, et Kolmanda isiku lahendusel toimub salvestamine kahes etapis, millest alles teises etapis salvestatakse kõnesalvestus nõuetekohaselt Hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele.
- Samas täpsustab Hankija oma vaidlustusmenetluses 19.04.2024. esitatud täiendavas seisukohas p 1.2.2., et Kõnesalvestiste pakkuja serveris mitte-majutamise idee seisneb soovis kaitsta kõnesalvestistes peituvat võimalikku informatsiooni, mis võib olla seotud ka andmekaitsetingimustega. Seega on Hankija selgitanud, et kõnesalvestist ei tohi mujal kui tema juures salvestada just turvalisuse kaalutlusel. (Hankija 19.04.2024. seisukoht on toodud Lisas 2)
- 2.16. Kaebaja juhib kohtu tähelepanu, et TK p 11.1 on toodud kohustuslik nõue - Kõnekeskuse lahendus peab salvestama kõik sisenevad ja väljuvad kõned hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele ja TK p 11.4. - Kõnesalvestiste majutamine pakkuja majutusteenusel ei ole lubatud. Ülaltoodud TK p 11.1 ja 11.4 kõnesalvestisele esitatud nõuetest nähtub otseselt, et Hankija on soovinud arvestades kõnekeskuse poolt teenindatavate asutuste turvalisuse nõudeid, et kõnesid ei salvestataks mujal kui hankija IT-sisevõrgus.
- 2.17. Hankija esitas vaidlustusmenetluses 19.04.2024. seisukoha, et ta peale pakkumiste esitamise tähtaega, erinevalt TK toodud absoluutsest nõudest, nüüd siiski lubab kõnesalvestust natukeseks ajaks salvestada ka mujal, kuid see ei ole kooskõlas TK toodud kohustuslike nõuetega. TK p 11.1 toodud kohustus salvestada kõned vaid Hankija sisevõrgus ja p 11.4 toodud keeld neid salvestada/majutada pakkuja juures on absoluutne. **TK ei tee vahet lühiajalisel või pikaajalisel salvestamisel/majutamisel.** RHS § 81 lg 1 kohaselt **Hankija ei saa muuta TK toodud nõudeid peale pakkumiste esitamise tähtpäeva.**
- 2.18. Kaebaja juhib kohtu tähelepanu, et ka Kolmas isik tunnistab oma vaidlustusmenetluses 19.04.2024. esitatud seisukohas p 2.2, et mõiste salvestamine on samatähenduslik mõistega majutamine, ehk salvestamine = majutamine. (Kolmanda isiku 19.04.2024. seisukoht on toodud Lisas 3)
- 2.19. Eesti Keele Instituudi IT terminstandardite sõnastik (<https://www.eki.ee/dict/its/>), mis esitab infotehnoloogia valdkonna jaoks oluliste mõistete terminid ja määratlused annab järgnevatele mõistetele selgitused (EVS-ISO 2382-12:1999 ja EVS 2382-35:2003):
- (i) salvestus – andmete mäluseadmesse paigutamise toiming;
 - (ii) majutus – andmete talletus;
 - (iii) talletus – andmete mäluseadmes hoidmine.
- Salvestus peab alati kuhugi majutama ja ei ole võimalik salvestus ilma selle majutuseta, kasvõi lühiajaliseta. TK p 11.1 ja 11.4 ei ole eristatud lühiajalist või pikaajalist majutust ja on toodud absoluutne keeld salvestada kõnesalvestusi mujal kui hankija juures.

- 2.20. Kolmas isik kinnitab oma vaidlustusmenetluses 10.04.2024. esitatud seisukoha p 1, et hanke raames 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 see on toodud Kolmanda isiku esitatud pakkumuse tehnilises kirjelduses. Kolmanda isiku poolt viidatud Kõnekeskuse Teenustingimuste p 4.2. sõnastus „Kliendi juurdepääs Telia serveris paiknevatele Kliendi kõnede kõnesalvestustele on võimalik Administreerimisliidese vahendusel...” viitab üheselt sellele, et kõnesalvestus tekib Kolmanda isiku serveris, mis on otseselt vastuolus TK p 11.1 ja 11.4 toodud nõuetele. (Kolmanda isiku Kõnekeskuse teenustingimused on toodud Lisas 4)
- 2.21. Eeltoodud Hankija ja Kolmanda isiku kinnitustest nähtub, et Kolmanda isiku poolt pakutud Kõnekeskus ei vasta TK p 11.1 ja 11.4 toodud nõuetele, sest vaatamata turvalisuse kaalutlusel toodud kohustusele salvestada kõnesalvestisi VAID Hankija IT-sisevõrgus ning keelule salvestada kõnesalvestisi Kolmanda isiku juures, salvestab Kolmanda isiku pakutud Kõnekeskus kõned kõigepealt Kolmanda isiku juures ja alles peale seda edastatakse see Hankija IT-sisevõrku.
- 2.22. Kaebaja selgitab allpool toodud skeemidel erisust Hankija poolt TK p 11.1 ja 11.4 kirjeldatud nõuetele vastavast kõnesalvestuse süsteemist ja Kolmanda isiku poolt pakutud süsteemist.

(i) Kolmanda isiku poolt pakutud kõnesalvestuse tekkimise skeem



(ii) TK p 11.1 ja 11.4 vastav kõnesalvestuse tekkimise skeem



- 2.23. Kaebaja esitas peale hanke väljakuulutamist ja HD tutvumist ka Hankijale Riigihangete registris teabevahetuse kaudu täpsustava küsimuse, kuidas Hankija tagab selle, et kõnesalvestised tekivad Hankija IT-sisevõrgus. Hankija lubas selleks paigaldada oma sisevõrku vastav pakkuja lahendus ning täiendas vastavalt TK sõnastust lisades sinna p 11.1, 11.1.1 ja 11.1.2 (rohelistega märgitud tekst).

(Kaebaja küsimus ja Hankija vastus on toodud Riigihangete registris ID 814882)

- 2.24. TK p 11.1 toodud kohustuslik nõue - Kõnekeskus peab salvestama kõik kõned ainult hankija IT-sisevõrgus asuval majutusteenusele maandab Hankija jaoks ka riski, et kui kõnesalvestuse saatmine Kolmanda isiku serverist Hankija serverisse ebaõnnestub, siis ei jäägi Hankijale kõnesalvestust, sest Kolmas isik peab kustutama tema juures asuva kõnesalvestise.

Kõnelogide nõuetele mittevastamine

- 2.25. TK p 11. on toodud kohustuslikud nõuded lisaks kõnesalvestusele ka Kõnekeskuse logidele. TK p 11 sõnastus on järgmine - Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja - **logide funktsionaalsed nõuded**. Seega kehtestavad TK p 11.1 ja 11.4, et kõnelogid peavad asuma Hankija IT-sisevõrgus ja neid ei ole lubatud majutada pakkuja majutusteenusel.
- 2.26. TK p 11.1, 11.2, 11.4 ja 8.8. toodud kohustuslike nõuete kohaselt on üheselt 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.
- 2.27. TK p 11 „Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja – logide funktsionaalsed nõuded“ näeb ette, et kõnesalvestused peavad asuma vaid Hankija juures (11.1) ja seega VAID Hankija juures olevatele kõnesalvestustele saavad kehtida TK p 8.8. kehtivad turvanõuded.
- 2.28. Kaebaja juhib kohtu tähelepanu, et Kolmas isik tunnistab oma vaidlustusmenetluses 10.04.2024. esitatud seisukohas p 11.2, et nende pakutud kõnede logid ei asu Hankija IT-sisevõrgus, st ei vasta TK p 8.8 ja 11.1 nõuetele. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 1)
- 2.29. Hankija on Riigihangete registris pakkuja küsimuse peale vastanud ja kinnitanud, et HD Lisa 1 Tehnilise kirjeldus p 11. sisuks on kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja - logide funktsionaalsed nõuded.
(küsimus ja Hankija vastus on toodud Riigihangete registris Teabevahetus ID 819581)

Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotuse nõuetele

- 2.30. TK p 9. Kõnekeskuse seadistus on toodud kohustuslik nõue p. 9.18.2 - Agendi oskused või teenusgrupid, kuhu ta kuulub, peavad olema nähtavad kõigile teistele süsteemi sisseloginud kasutajatele.
- 2.31. Seda, et Kolmanda isiku Kõnekeskus ei võimalda kõigil sisseloginud kasutajatel näha agentide oskusi ja teenusgruppe, kuhu nad on sisseloginud on Kolmas isik ise kirjalikult kinnitanud ajavahemikul 26.10.2023 – 10.11.2023 toimunud turu-uuringu ajal. Kolmas isik kinnitas kirjalikult, et nende pakutava Kõnekeskuse agendid ei näe nimeliselt, kuhu

gruppi keegi teine agent kuulub. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 5 lk 9 p 7.21.2)

Ei ole eluliselt usutav, et Kolmas isik kinnitab 26.10.2023 – 10.11.2023, et tema pakutud Kõnekeskus ei võimalda pakkuda TK p 9.18.2 nõutud funktsionaalsust ja soovib hankijal KINDLASTI muuta tehnilisi tingimusi, kuid seejärel 3 kuud hiljem kinnitab, et tema Kõnekeskus vastab kõigile neile tingimustele ja seda saab pakkuda tunduvalt odavamalt hinna eest kui turu-uuringu ajal hinnati.

26.10.2023 a, so enne käesoleva hanke avaldamist korraldas Registrate ja Infosüsteemide Keskus hankele eelneva turu-uuringu „Kõnekeskuse lahenduse renditeenus“ (viitenumber 271554), mille käigus esitati potentsiaalsetele pakkujatele küsimus, kas nende pakutav kõnekeskus võimaldab, et 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 muudetakse ära. (Kolmanda isiku kinnitus on toodud Lisas 5 lk 9 p 7.21.2)

Kolmas isik ega Hankija ei ole senises vaidlustusmenetluses sellele etteheitele sisuliselt vastanud ega ole seda väidet ümber lükanud.

KOKKUVÕTE

- 2.32. Hankija on esitanud HD Lisas 1 toodud Tehnilises kirjelduses väga selgelt tehnilised ja funktsionaalsed kriteeriumid Kõnekeskuse seadistusele ja kõnesalvestamisele. (HD TK p 9.18.2 ja 11.1, 11.2 ja 11.4) Antud tingimuste olulisust on Hankija kinnitanud ka Riigihangete registri vahendusel toimunud teabevahetuses.

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

- 2.32.1. Kolmanda isiku pakutud Kõnekeskuse tehnilises lahenduses salvestatakse kõned alati esmalt Kolmanda isiku keskserveris ja seejärel, mingi aja möödudes saadetakse-kopeeritakse 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).

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

- (i) ühtegi hetke 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;

- 2.32.3. Kolmas isik ja Hankija on senises vaidlustusmenetluses kinnitanud, et Kolmas isik kasutab (kasvõi 1 sekundiks, enne edasisaatmist-kopeerimist ja seejärel kustutamist) siiski salvestust enda tsentraalsel majutusteenusel.
- 2.32.4. Kolmas isik on vahetult enne käesolevat hanget kinnitanud, et tema poolt pakutava Kõnekeskuse puhul agendid ei näe nimeliselt, kuhu gruppi keegi teine agent kuulub.
- 2.32.5. Kolmas isik on käesoleva hankemenetluse vaidlustusmenetluse ajal tunnistanud, et nende pakutud Kõnekeskuse kõnede logid ei asu Hankija IT-sisevõrgus, st ei vasta TK p 8.8 ja 11.1 nõuetele

Kolmanda isiku pakkumuse vastavaks ja edukaks tunnistamise otsuste õigusvastasus.

- 2.33. Eelnevast tulenevalt leiab Kaebaja, et Hankija otsus Kolmanda isiku pakkumise vastavaks tunnistamiseks on vastuolus RHS § 114 ning palub selle kehtetuks tunnistada.
- 2.34. 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 saanud Hankija tunnistada ka sama pakkuja pakkumust edukaks.

Menetluslikud küsimused / taotlused

Vaidlustuse läbivaatamise viis.

- 2.35. Kaebaja soovib kaebuse läbivaatamist ja asja arutamist istungil.
- 2.36. Sõltuvalt Hankija ja Kolmanda isiku poolt esitatavatest seletustest ja tõenditest, reserveerib Kaebaja menetlusökonomilistel kaalutlustel endale õiguse esitada oma väidete tõendamiseks ka täiendavaid seletusi ja tõendeid.

3. KAEBAJA LÕPPTAOTLUSED

Lähtudes eeltoodust ning tuginedes HKMS § 267 lg 1 ja 268 lg 1, Kaebaja

p a l u b:

- 3.1. **Rahuldada Esecom International OÜ kaebus 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 kaebus 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. jätta kaebuse esitamise kulud Riigi Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia keskus kanda.**

Lisad:

Lisa 1 -Kolmanda isiku 10.04.2024. esitatud seisukoht;

Lisa 2 - Hankija 19.04.2024. esitatud seisukoht;

Lisa 3 - Kolmanda isiku 19.04.2024. esitatud seisukoht;

Lisa 4 - Kolmanda isiku Kõnekeskuse teenustingimused;

Lisa 5 - Registrite ja Infosüsteemide Keskuse poolt läbi viidud turu-uuringu vastuste kokkuvõte

Lisa 6 - Volikiri

Lisa 7 - tõend riigilõivu tasumise kohta

Lugupidamisega
Esecom International OÜ
Lepinguline esindaja

Heiki Tulk