19. aprillil 2024

**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**

**TÄPSUSTUS SEOSES KOLMANDA ISIKU JA HANKIJA VASTUSEGA**

Esecom International OÜ (edaspidi Vaidlustaja) täiendab 04.04.2044. a vaidlustuses ja 16.04.2024. a täpsustused esitatud seisukohti seoses Kolmanda isiku ja Hankija 19.04.2024. a vastusega alljärgnevalt.

1. **Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnejaotuse nõuetele**
   1. Kolmas isik on oma 19.04.2024. a vastuse p 1.2. väitnud, et Vaidlustaja ei ole oma vaidlustuses vaidlustanud Kolmanda isiku kõnejaotuse mittevastavaust Tehnilise kirjelduse (edaspidi TK) ja on selle esitanud alles 16.04.2024. a täpsustuses.

Vaidlustaja juhib VAKO tähelepanu, et oli oma vaidlustuse p 2.13 ja 2.14 esitanud vaidlustuse, et Kolmanda isiku poolt pakutud Kõnekeskuse kõnejaotus ei vasta TK nõuetele.

* 1. Kolmas isik on oma 19.04.2024. a vastuse p 1.8 ja Hankija oma 19.04.2024. a vastuse p 1.1.3. väitnud, et Kolmanda isiku vastustel turu-uuringus puudub igasugune seos käesoleva hankega.

Vaidlustaja juhib VAKO tähelepanu, et turu-uuringus oli Vaidlustaja poolt vaidlustatud nõuete osas küsitud, kas Kolmas isik saab pakkuda antud TK nõuetele vastavat Kõnekeskust (need nõuded olid sõna-sõnalt samad kui käesolevas hankes) ja Kolmas isik on seal kinnitanud oma Kõnekeskuse mittevastavaust antud nõuetele. Turu-uuringus ei küsitud, kas Kolmanda isiku standardne Kõnekeskus vastab neile nõuetele vaid küsiti, kas Kolmas isik saab üldse pakkuda sellist lahendust. Seega turu-uuringul siiski on seoses antud vaidlustusega.

* 1. Hankija on oma 19.04.2024. a vastuse p 1.1.2. väitnud, et Hankija ei ole oma TK lähtunud Vaidlustaja viidatud lahendustest "*skill based routing*".

Vaidlustaja juhib VAKO tähelepanu, et TK p 6.1. on toodud kohustuslik nõue - Kõnejaotus agentidele toimub agentide personaalsete oskuste põhiselt ja teenusgruppide järgi. Kõnede jaotud agentide personaalsete oskuste põhiselt ongi *skill based routing*. Tegemist on antud valdkonnas tegutsevatele isikutele arusaadava ja üldlevinud terminiga.

1. **Kolmanda isiku pakkumus ei vasta kõnesalvestise nõuetele**
   1. **Kõnesalvestise nõuetele mittevastavus**

Hankija on oma 19.04.2024. a vastuse p 1.2.2. väitnud, et Hankija on pidanud majutusteenuse all silmas pikaajalist majutust. Hankija on oma vastuse p 1.2.3 väitnud, et 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. Hankija vastuse p 1.2.8. ütleb Hankija, et teadvustas hindamisel, et kolmanda isiku lahendusel toimub salvestamine kahes etapis, millest nõuetekohaselt teises etapis salvestatakse kõnesalvestus hankija IT-sisevõrgus asuvale majutusteenusele.

Vaidlustaja juhib VAKO 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.

Hankija oma 19.04.2024. a vastuses esitatud väide, et ta nüüd siiski lubab kõnesalvestust natukeseks ajaks salvestada ka mujal, ei ole kooskõlas TK nõuetega. **Hankija ei saa muuta TK toodud nõudeid peale pakkumiste esitamist**.

* 1. **Kõnelogide nõuetele mittevastamine**

Kolmas isik on oma 19.04.2024. a vastuse p 3.1. ja Hankija oma vastuse p 1.2.9 väitnud, et kuigi TK p 11 sõnastus on - Kõnekeskuse lahenduse kõnesalvestuse ja **-logide funktsionaalsed nõuded,** siis tegelikult siin toodud nõuded ei kehti kõnelogidele.

Vaidlustaja juhib VAKO tähelepanu, et Kolmas isik ja Hankija on siinkohal tõlgendanud TK toodud kohustuslikke nõudeid omale meelepäraselt ja leidnud, et vaatamata TK esitatud sõnaselgele nõudele teatud nõuded Kolmandale isikule ei kehti. Kolmas isik ja Hankija soovivad, et kõnelogidele kehtiks vaid need nõuded, mida Kolmanda isiku pakutud Kõnekeskus suudab pakkuda. Kõnesalvestiste (failide) logid saavad tekkida ja peavad olema kättesaadavad seal, kus kõnesalvestised tekivad ehk kõnesalvestuste juures, seega p 11.1 ja 11.4 alusel vaid Hankija juures.

**Kokkuvõtvalt leiab Vaidlustaja, et Hankija on lasknud end Kolmanda isiku selgitustest eksitada, aga sisuliselt on tegemist TK toodud nõuete leevendamisega peale pakkumuste esitamist. Hankija on oma 19.04.2024 vastuses tunnistanud, et talle sobib ka nõrgematele nõuetele vastava Kõnekeskuse lahendus kuna see on odavam.**

**Juhul kui Vaidlustaja oleks teadnud, et pakkuda võib ka nõrgemate nõudmistega Kõnekeskust, siis oleks ka tema saanud pakkuda odavamat ja muudetud tingimustele vastavat lahendust.**

**Seetõttu palub Vaidlustaja oma vaidlustus rahuldada.**

Lugupidamisega

Esecom International OÜ

juhataja

Väino Reintamm