



OTSUS

05.02.2024 nr 5-5/2024-008

Koondumisele nr 01/2024 Zendesk, Inc. / OÜ Qualitista loa andmine

1. Koondumine

08.01.2024 esitas äriühingu Zendesk, Inc. (Ameerika Ühendriigid, registrikood 4661237) lepinguline esindaja Konkurentsiametile koondumise teate, mille kohaselt sõlmisid Zendesk, Inc. ja OÜ Qualitista osanikud: Creandum V L.P. (osalus 20,06%), OÜ Fanjeera (osalus 14,73%), Acton Fund VI GmbH & Co KG (osalus 13,64%), OÜ Viive sünnipäev (osalus 11,78%), Icebreaker Fund I Ky (osalus 9,58%), Rocket Internet Capital Partners II SCS (osalus 9,49%), Icebreaker Opportunity Fund I Ky (osalus 4,87%), GFC Global Founders Capital GmbH (osalus 3,13%), Rocket Internet Capital Partners (Euro) II SCS (osalus 3,08%), Egon Sale (osalus 2,95%), OÜ Qualitista (osalus 0,89%), Peaosalused OÜ (osalus 0,85%), Rochna Holdings Ltd (osalus 0,74%), Andreas Johan Virkus (osalus 0,69%), Kelnase Holding Company OÜ, (osalus 0,64%), Moneytrain Holding OÜ (osalus 0,62%), Yoisho OÜ (osalus 0,42%), OÜ Laughable Company (osalus 0,31%), Priit Pärna (osalus 0,23%), Buryak Holding AB (osalus 0,21%), Karmo Hiis (osalus 0,20%), Mihkel Sökk (osalus 0,17%), Hashtag OÜ (osalus 0,17%), Lucille Bluth OÜ (osalus 0,17%), Madis Lõhmus (osalus 0,17%), Daniel De Almeida Figueiredo (osalus 0,17%) ja Mila Invest OÜ (osalus 0,05%) 04.01.2024 osade müügilepingu (leping). Lepingu kohaselt omandab Zendesk, Inc 100% OÜ Qualitista (registrikood 14308859) osadest. Tehingu tulemusena omandab Zendesk, Inc. valitseva mõju OÜ Qualitista üle KonkS § 2 lg 4 tähenduses ning antud juhul on tegemist koondumisega KonkS § 19 lg 1 punktis 2 sätestatud viisil.

Konkurentsiamet avaldas 09.01.2024 ülalnimetatud koondumise teate saamise kohta teadaande väljaandes Ametlikud Teadaanded. Asjast huvitatud isikud nimetatud koondumise kohta arvamusi ja vastuväiteid ei esitanud.

2. Koondumise osalised

KonkS § 20 punkti 2 järgi on koondumise osaliseks füüsiline isik või ettevõtja, kes omandab valitseva mõju ühe ettevõtja või tema osa või mitme ettevõtja või nende osade üle. KonkS § 20 punkti 4 järgi on koondumise osaliseks ettevõtja, kelle üle või kelle osa üle valitsev mõju omandatakse.

Kõnesoleva koondumise osalisteks on Zendesk, Inc. ja OÜ Qualitista.

Zendesk, Inc. on Ameerika Ühendriikides registreeritud tarkvaraettevõtja, kes pakub teenusena kliendisuhete parandamiseks mõeldud kliendisuhete haldamise tarkvara. Kasutajatoe tarkvara on põhimõtteliselt päringute haldamise lahendus, mis koondab, jälgib ja prioritseerib klientide kaebusi ja küsimusi (nt sotsiaalmeedia, veebilehe enda suhtluslahendus, tekstisõnumid, e-kirjad

jne) ühel töölaual. See võimaldab klienditoe agentidel jälgida, korraldada ja vastata klientide küsimustele, taotlustele ja muredele mitmes (peamiselt digitaalsetes) kanalites. Zendesk, Inc. lahendusi ei kasutata müügihalduse eesmärgil, st müügikontaktide ja -protsessi süstematiseerimiseks.

Zendesk, Inc. üle omavad ühist valitsevat mõju Permira Holdings Limited (Guernsey, registrikood 40432) ja Hellman & Friedman LLC (Ameerika Ühendriigid, registrikood 158614).¹ Permira Holdings Limited on Guernseys registreeritud erakapitali investeerimisfondide ettevõtja, mis pakub oma tütar- ja sidusettevõtjate kaudu investeringute haldamise teenuseid mitmetele investeerimisfondidele. Permira Holdings Limited valitseva mõju alla kuuluvad mitmeid portfelli ettevõtjaid, mis tegutsevad erinevates valdkondades (sh tarbekaupade-, finants-, tervishoiu-, tööstus- ja tehnoloogiasektoris) ja riikides.

Permira Holdings Limited' l tekib käive Eestis alljärgnevatest valitseva mõju kaudu seotud ettevõtjate tegevustest: [.....
.....
.....].

Hellman & Friedman LLC on erakapitali investeerimisettevõtja, mis keskendub investeerimisele valitud valdkondades tegutsevatesse (sealhulgas tarkvara ja tehnoloogia, finantsteenuste, tervishoiu, tarbija- ja jaekaubanduse ning muude äriteenuste valdkonnas) kõrgema kvaliteediga ettevõtjatesse ning on nende juhtkonnale lisandväärtust pakkuvaks partneriks. Enamiku Hellman & Friedman LLC valitseva mõju alla kuuluvate portfelli ettevõtjate tegevused ei ole kõnesoleva koondumise kontekstis relevantssed, kuna neil puudub Eestis käive. Eestis omasid käivet vaid järgmised ettevõtjad: [.....
.....
.....].

OÜ Qualitista on Eesti registreeritud äriühing, mis pakub klienditoe kvaliteedi juhtimise ja tagamise platvormi. Ettevõtja pakub oma teenuseid kaubamärgi „Klaus“ all. Klaus platvorm ühildub enamike tuntumate kasutajatoe tarkvaralahendustega ja kogub ning analüüsib kasutajatoe andmeid, et hinnata klienditoe kvaliteeti (ja pakkuda ka lahendusi teenuse kvaliteedi parandamiseks ja tõstmiseks). OÜ Qualitista müüb oma teenuseid otse lõpptarbijale.

3. Õiguslik hinnang

3.1 Koondumise kontrolli kohaldamine

KonkS § 21 lg 1 kohaselt kontrollitakse koondumist, kui koondumise osaliste eelnenud majandusaasta käibed Eestis kokku ületavad 6 000 000 eurot ja vähemalt kahe koondumise osalise käibed Eestis ületavad kummalgi 2 000 000 eurot. KonkS § 24 lg 7 kohaselt juhul, kui eelneva kahe aasta jooksul on üks ja sama ettevõtja või samasse kontserni kuuluv ettevõtja

¹ Euroopa Komisjoni otsus nr [M.10848 – Permira / H&F / Zendesk](#).

omandanud valitseva mõju ettevõtjate üle, kes tegutsevad Eestis ühes ja samas majandusharus, peab selle ettevõtja käive, kelle üle omandatakse valitsev mõju, sisaldama ka nende ettevõtjate käivet, kelle üle on valitsev mõju omandatud koondumisele eelneva kahe aasta jooksul.

Koondumise osaliste eelmise majandusaasta käive Eestis oli kokku üle 6 000 000 euro ja koondumise osaliste Eesti käive eraldi ületas nimetatud perioodil 2 000 000 eurot, mistõttu kuulub koondumine KonkS § 21 lg 1 kohaselt kontrollimisele.

3.2 Kaubaturud

KonkS § 3 lg 1 kohaselt on kaubaturg hinna, kvaliteedi, tehniliste omaduste, realiseerimis- ja kasutustingimuste ning tarbimis- ja muude omaduste poolest ostja seisukohalt omavahel vahetatavate või asendatavate (edaspidi asendatavate) kaupade käibimise ala, mis hõlmab muu hulgas kogu Eesti territooriumi või selle osa.

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 17.07.2006 määrus nr 69 Koondumise teate esitamise juhendi (edaspidi juhend) § 8 lg 3 punkti 1 kohaselt on horisontaalselt mõjutatud kaubaturuks selline kaubaturg, kus tegutseb vähemalt kaks koondumise osalist või nendega samasse kontserni kuuluvat ettevõtjat ja koondumine tekitab vähemalt 15-protsendilise ühise turuosa. Sama paragrahvi lõike 3 punkti 2 kohaselt on vertikaalselt mõjutatud kaubaturuks iga kaubaturg, kus tegutseb üks või mitu koondumise osalist või nendega samasse kontserni kuuluvat ettevõtjat, mis eelneb või järgneb kaubaturule, kus tegutseb mõni teine koondumise osaline või temaga samasse kontserni kuuluvat ettevõtjat, ning kus mõne osalise individuaalne turuosa või osaliste ühine turuosa on vähemalt 25 protsenti, olenemata sellest, kas nad on tegelikult müüja ja ostja suhetes või mitte.

Koondumise teate kohaselt Zendesk, Inc. ja Zendesk, Inc. valitseva mõju kaudu seotud ettevõtja [.....] ei paku sama tüüpi tarkvaralahendusi nagu pakub omandatav ettevõtja OÜ Qualitista. Kuigi [.....] kui tarkvaralahendusel on mitmesuguseid funktsioone kõnekeskuse töö kvaliteedi tagamiseks, on need funktsioonid osa laiemast [.....] platvormist. OÜ Qualitista ei paku kõnekeskusega seotud teenuseid ja tarkvara ega paku laiemaid kasutajatoe teenuseid. OÜ Qualitista teenused täiendavad [.....] pakutavaid funktsioone, kuna neid saab integreerida [.....] tarkvaralahendusega. Koondumise teate kohaselt ei konkureeri ükski [.....] funktsioonidest realistlikult OÜ-ga Qualitista. Koondumise teate esitaja on seisukohal, et OÜ Qualitista tegevus ei ole horisontaalselt kattuv ega vertikaalselt seotud Zendesk, Inc. tegevusega (kasutajatoe tarkvara pakkumine). Koondumise osaliste äritegevuste vahel ei ole horisontaalseid kattuvusi ega vertikaalseid seoseid, sest OÜ Qualitista Klaus platvorm ei konkureeri Zendesk, Inc. kasutajatoe tarkvara ega [.....] kõnekeskuste tarkvaraga.

Kuivõrd käesoleva koondumise puhul ei teki horisontaalselt ega vertikaalselt mõjutatud kaubaturge juhendi tähenduses ning koondumine ei mõjuta oluliselt konkurentsiolukorda ühelgi koondumisega seotud kaubaturul, ei ole kaubaturgude täpne piiritlemine antud koondumise puhul vajalik.

3.3 Hinnang koondumisele

KonkS § 22 lg 3 kohaselt keelab Konkurentsiamet koondumise, kui see oluliselt kahjustab konkurentsi kaubaturul, eelkõige turgu valitseva seisundi tekkimise või tugevnemise kaudu.

KonkS § 13 lg 1 järgi omab turgu valitsevat seisundit ettevõtja või mitu samal kaubaturul tegutsevat ettevõtjat, kelle positsioon võimaldab tal/neil sellel kaubaturul tegutseda arvestataval määral sõltumatult konkurentidest, varustajatest ja ostjatest. Turgu valitseva seisundi olemasolu

eeldatakse, kui ettevõtjale või mitmele samal kaubaturul tegutsevale ettevõtjale kuulub kaubaturul vähemalt 40 protsenti käibest.

Käesoleva koondumise puhul ei teki koondumise osaliste tegevuste vahel horisontaalseid kattuvusi ega vertikaalseid seoseid. Koondumine ei mõjuta märkimisväärselt konkurentsiolukorda Eestis ühelgi kaubaturul, kus koondumise osalised tegutsevad ning koondumise tulemusena ei muutu konkurentsiolukord ega kaubatargude struktuur. Koondumine ei tekita ega tugevda turgu valitsevat seisundit KonkS § 13 lg 1 tähenduses. Seega ei esine käesoleva koondumise puhul KonkS § 22 lg 3 nimetatud asjaolusid, mis tingiksid koondumise keelamise.

Lähtudes eelnevast ja juhindudes KonkS § 27 lg 1 p 1 otsustab Konkurentsiamet

anda loa Zendesk, Inc. ja OÜ Qualitista koondumisele.

Otsuse peale võib esitada vaide Konkurentsiameti peadirektorile haldusmenetluse seaduses sätestatud korras või kaebuse Tallinna Halduskohtule halduskohtumenetluse seadustikus sätestatud korras 30 päeva jooksul, arvates käesoleva otsuse teatavakstegemisest.

KonkS § 27 lg 6¹ kohaselt peavad koondumise osalised koondumise jõustama kuue kuu jooksul koondumiseks loa andmise otsuse kehtima hakkamisest arvates. Konkurentsiamet võib koondumise osalise põhjendatud taotluse alusel seda tähtaega ühe korra pikendada kuni ühe aastani.

(allkirjastatud digitaalselt)

Evelin Pärn-Lee
peadirektor

Konkurentsiameti 05.02.2024 otsuse nr 5-5/2024-008 ära kiri on samane originaaliga.
Ära kirjast on välja jäetud ärisaladused,
vastavad kohad on tekstis tähistatud nurksulgudega.
/Anneli Laurits/ 27.02.2024