

## VAIDLUSTUS

### 1. Vaidlustatav hanketingimus

Vaidlustaja vaidlustab riigihanke „Tallinna linna asutuste ühtse siseveebi arendus- ja hooldusteenus“ (viitenumber: 308990) hankedokumentides sätestatud tingimuse, mille kohaselt peab pakkuja esitama hooldusteenuse fikseeritud kuumaksumuse, kuigi hankija ei ole määratlenud hooldusteenuse eeldatavat mahtu ega andnud pakkujatele muud objektiivset sisendit kuutasu kujundamiseks.

### 2. Asjaolud

Tehnilise kirjelduse kohaselt hõlmab hooldusteenus muu hulgas süsteemi kasutajatuge, tellija konsulteerimist, probleemide analüüsimist, töömahu hinnangute koostamist lisaarendustele, dokumenteerimist, süsteemi kasutamise alast nõustamist ning muid tegevusi. Hooldusteenus peab katma kõik tehnilises kirjelduses nimetatud tööd.

Vaidlustaja esitas hankijale teabepäringu, milles palus täpsustada hooldusteenuse mahtu või esitada hinnastamise aluseks vajalikud lähteandmed.

Hankija vastas, et „hooldusteenusele kuluvat aega ei ole hankijal võimalik määrata, kuna see võib kuude lõikes varieeruda. Hooldusteenus peab sisaldama kõiki tehnilises kirjelduses nimetatud töid.“

Seega on hankija ise kinnitanud, et hooldusteenuse maht ei ole määratav ega prognoositav.

### 3. Õiguslikud põhjendused

#### 3.1. Hankedokument ei võimalda pakumuste võrreldavat koostamist

Riigihanke üks keskseid eesmärke on tagada pakkujate võrdne kohtlemine ja pakumuste objektiivne võrreldavus.

Käesolevas hankes peavad kõik pakkujad esitama fikseeritud kuumaksumuse teenusele, mille mahtu hankija ise ei suuda määratleda. Pakkujatele ei ole antud:

- eeldatavat hooldustööde mahtu;
- ajaloolist statistikat;
- hinnangulist pöördumiste hulka;
- konsultatsioonide eeldatavat mahtu;

- muid objektiivseid lähteandmeid.

Sellises olukorras kujundab iga pakkuja hinna erinevate oletuste alusel. Üks pakkuja võib eeldada minimaalset hoolduskoormust, teine märkimisväärselt suuremat koormust. Selle tulemusena ei kajasta pakkumuste hinnad võrreldavat teenust ega võrreldavat töömahtu.

Seetõttu ei ole tagatud pakkumuste sisuline võrreldavus.

### 3.2. Hooldusteenuse maht sõltub olulisel osal hankija enda tegevusest

Tehnilise kirjelduse kohaselt kuuluvad hooldusteenuse alla tegevused, mille maht sõltub otseselt hankija pöördumiste arvust ja sisust, sealhulgas konsultatsioonid, analüüsid, dokumenteerimine, kasutajatugi ning lisaarenduste mahuhinnangute koostamine.

Pakkujal puudub võimalus selliste tegevuste mahtu ette prognoosida või mõjutada.

Sisuliselt on hankija jätnud kogu mahu- ja ressursiriski pakkujale, ilma et oleks andnud riski hindamiseks vajalikku teavet.

### 3.3. Hanke ese ei ole hooldusteenuse osas piisavalt määratletud

Hankija ostab 60-kuulise perioodi jooksul fikseeritud kuutasu eest teenust, mille tegelik maht võib oluliselt kõikuda ning mille mahtu hankija ise ei pea prognoositavaks.

Sellises olukorras ei ole pakkujatel võimalik üheselt aru saada, millise tegeliku teenusemahu eest tuleb hind kujundada.

## 4. Nõue

Vaidlustaja palub vaidlustuskomisjonil:

1. tunnistada vaidlustatud hanketingimus õigusvastaseks;
2. kohustada hankijat muutma hankedokumente selliselt, et hooldusteenuse hinnastamiseks oleks esitatud objektiivsed mahuandmed või muu võrreldavat hinnastamist võimaldav sisend;
3. alternatiivselt kohustada hankijat muutma hinnastamismudelit selliselt, et määratlemata mahuga tegevused ei sisalduks fikseeritud kuutasus või oleks nende maht piisavalt määratletud.

Vaidlustaja hinnangul ei taga hankedokumentide praegune redaktsioon pakkujate võrdset kohtlemist ega pakkumuste objektiivset võrreldavust.

### 3.4. Hankedokumentatsioon ja hankija selgitused on vastuolulised

Tehnilise kirjelduse kohaselt hõlmab hooldusteenus muu hulgas:

- probleemide analüüsimist;
- tellija konsulteerimist;
- lisaarenduste töömahu hinnangute koostamist;
- dokumentatsiooni uuendamist;
- süsteemi funktsionaalsuse säilitamist versiooniuuenduste käigus.

Vaidlustaja pöördus hankija poole täpsustavate küsimustega, et selgitada nimetatud tegevuste ulatust ja nende kuulumist hooldusteenuse koosseisu.

Hankija vastas järgmiselt:

„Hooldusteenuse raames tuleb paigaldada turvauuendused ja tagada funktsionaalsuse jätkuv toimimine, sh vigade ilmumisel olemasolevas funktsionaalsuses vigade parandamine. Versiooniuuendused, millega kaasnevad arendustööd ei kuulu hooldustööde alla ja lepitakse kokku ning tellitakse eraldi arendustöödena.“

Nimetatud vastusest nähtub, et vähemalt osa tehnilises kirjelduses hooldusteenuse alla paigutatud tegevustest käsitleb hankija tegelikult eraldi tellitavate arendustöödena.

Seetõttu ei ole pakkujatele üheselt arusaadav:

- millised analüüsi- ja konsultatsioonitegevused kuuluvad fikseeritud kuutasu sisse;
- milline dokumenteerimise maht kuulub hooldusteenuse koosseisu;
- millised versiooniuuendustega seotud tegevused kuuluvad hooldusteenuse alla ning millised loetakse arendustöödeks;
- millises ulatuses tuleb koostada lisaarenduste töömahuhinnanguid hooldusteenuse raames.

Kui pakkujatel puudub ühene arusaam sellest, millised tegevused sisalduvad fikseeritud kuutasus, ei ole võimalik kujundada võrreldavaid pakkumusi.

Riigihanke ese peab olema määratletud piisava selgusega, et kõik pakkujad saaksid hankest aru ühtemoodi ning kujundada hinna samadel alustel.

3.5. Hankija ei ole avaldanud hooldusteenuse hinnastamiseks vajalikku teavet

Käesoleval juhul puudub pakkujatel juurdepääs olulisele teabele, mis võimaldaks hinnata hooldusteenuse tegelikku mahtu ja riske.

Hankija ei ole avaldanud muu hulgas:

- süsteemi kasutajate arvu;
- aktiivsete kasutajate hulka;
- kasutajatoe pöördumiste ajaloolist statistikat;
- intsidentide ja rikete statistikat;
- hooldustöödele kulunud ajaloolist töömahtu;
- süsteemi keskkondade tegelikku arvu;
- süsteemi arhitektuuri kirjeldust;
- kasutatavate komponentide ja integratsioonide loetelu;
- kolmandate osapoolte moodulite kasutamise ulatust;
- tehnilise võla olemasolu ja ulatust;
- testautomaatika või testkatvuse olemasolu;
- süsteemi andmemahutu;
- varundamise ja taastamise nõudeid (RTO/RPO);
- taastetestide sagedust;
- hooldusteenuse ajaloolist mahtu eelmistel aastatel.

Eeltoodud teave mõjutab otseselt hooldusteenuse ressursivajadust, riskitaset ja seeläbi kujunevat hinda.

Ilma nimetatud lähteandmeteta on pakkujad sunnitud tegema üksnes oletusi, mistõttu kujunevad pakkumused erinevatel eeldustel ega ole objektiivselt võrreldavad.

### 3.6. Senisel teenusepakkujal on põhjendamatu konkurentsieelis

Vaidlustaja hinnangul rikub hankedokumentatsioon pakkujate võrdse kohtlemise põhimõtet ka põhjusel, et senisel teenusepakkujal on ligipääs olulisele teabele, mida teistele pakkujatele ei ole avaldatud.

Senine teenusepakkuja omab teadmisi vähemalt järgmiste asjaolude kohta:

- tegelik hooldusteenuse töömaht;
- kasutajatoe pöördumiste arv ja iseloom;
- süsteemi tehniline seisukord;

- olemasolev tehniline võlg;
- kasutatavad integratsioonid ja nende probleemkohad;
- versiooniuuenduste keerukus;
- dokumentatsiooni tegelik kvaliteet;
- süsteemi haldamiseks vajalik ressursikulu.

Teised pakkujad peavad sama teenuse hinnastama ilma vastava teabeta.

Sellises olukorras ei tulene hinnastamise erinevus pakkujate efektiivsusest või konkurentsivõimest, vaid sellest, et ühel pakkujal on ligipääs olulisele informatsioonile, mida hankija ei ole kõigile pakkujatele võrdselt avaldanud.

Võrdse kohtlemise põhimõtte tagamiseks peab hankija avaldama kogu sellise teabe, mis võimaldab kõigil pakkujatel kujundada pakkumuse samadel eeldustel ning hinnata teenuse osutamisega seotud riske võrdses ulatuses.

Samuti soovitaks muuta nõuet (punkt 4) ja lisada sinna konkreetne loetelu, mida hankija peab avaldama:

**Täiendav nõue punkti 4 juurde:**

Kohustada hankijat enne pakkumuste esitamise tähtpäeva avaldama hooldusteenuse hinnastamiseks vajalikud objektiivsed lähteandmed, sealhulgas vähemalt:

- viimase 12–36 kuu hooldusteenuse tegelik töömaht tundides;
- kasutajatoe pöördumiste statistika;
- intsidentide ja rikete statistika;
- süsteemi kasutajate arv;
- hallatavate keskkondade arv;
- süsteemi arhitektuuri ülevaade;
- kasutatavate integratsioonide ja komponentide loetelu;
- andmemahu suurusjärk;
- varundamise ja taastamise nõuded;
- muud andmed, mis mõjutavad hooldusteenuse mahtu ja maksumust.

Alternatiivselt tuleb hankijal muuta hinnastamismudelit selliselt, et määratlemata mahuga tegevused tellitakse tunnihinna alusel või muu mahuühiku põhiselt.

Parimate soovidega

Helena Eiland

54554555