



20-1.5/2909-1 02.09.2024

Väikeostu pakkumuste küsimine

Politsei- ja Piirivalveamet (edaspidi hankija) teeb Teile ettepaneku esitada pakkumus vastavalt väikeostu pakkumuste küsimise dokumendis (edaspidi väikeostu dokument) esitatud tingimustele.

1. Üldtingimused

- 1.1 Väikeostu nimetus: „Politsei- ja Piirivalveameti teenindussaalide teeninduskvaliteedi uuring“.
- 1.2 Hankija kontaktisik: **Annika Pärna**, e- post: **annika.parna@politsei.ee**
- 1.3 Ettevõtjal on õigus küsida väikeostu dokumentide kohta selgitusi, esitades küsimused e-posti teel hankija kontaktisikule. Hankija vastab ettevõtjate küsimustele kolme tööpäeva jooksul. Hankija edastab esitatud küsimused ja vastused samaaegselt kõigile ettevõtjatele, kellele tehti ettepanek pakkumuse esitamiseks. Telefoni teel esitatud küsimustele ei vastata.
- 1.4 Hankijal on õigus enne pakkumuste esitamise tähtaega vajadusel muuta väikeostu dokumente. Väikeostu dokumentide muutmisel teavitab hankija sellest kõiki ettevõtjaid, kellele on tehtud ettepanek pakkumuse esitamiseks.
- 1.5 Iga viidet, mille hankija teeb väikeostu dokumentides mõnele standardile, tehnilisele tunnustusele, tehnilisele kontrollisüsteemile vms kui pakkumuse tehnilisele kirjeldusele vastavuse kriteeriumile, tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“. Iga viidet, mille hankija teeb väikeostu dokumentides ostuallikale, protsessile, kaubamärgile, patendile, tüübile, päritolule või tootmisviisile, tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“.
- 1.6 Pakkumus on pakkuja tahteavaldus hankelepingu sõlmimiseks ja on selle esitamisel pakkujale siduv alates esitamisest kuni pakkumuse jõusoleku minimaalse tähtaja lõpuni. Pakkumuse esitamisega nõustub pakkuja kõikide väikeostu dokumentides toodud tingimustega. Tingimusliku pakkumuse esitamine on keelatud.
- 1.7 Hankija ei sõlmi hankelepingut pakkujaga, kellel on riikliku maksu, makse või keskkonnatasu maksuvõlg maksukorralduse seaduse tähenduses või maksu- või sotsiaalkindlustusmaksete võlg tema asukohariigi õigusaktide kohaselt. Enne hankelepingu sõlmimist kontrollib hankija pakkujal maksuvõla puudumist. Kui pakkujal esineb maksuvõlg, siis teavitab hankija sellest pakkujat ja annab pakkujale vähemalt kolm tööpäeva maksuvõla tasumiseks. Hankija võib mõjuvatel põhjustel pakkujale antud tähtaega pikendada. Kui hankija poolt antud tähtaja jooksul pakkuja maksuvõlga ära ei tasu ega ajata, siis hankija pakkujaga hankelepingut ei sõlmi.

- 1.8 Väikeostus saavad osaleda ainult pakkujad, kelle elu- või asukoht on Eestis, mõnes muus Euroopa Liidu liikmesriigis, muus Euroopa Majanduspiirkonna lepinguriigis või Maaailma Kaubandusorganisatsiooni riigihankelepinguga ühinenud riigis. Hankija võib kõrvaldada riigihankest pakkuja või ühispakkuja, kellel puudub õigus pakkumust esitada. Kui alltöövõtjal esineb nimetatud alus, võib hankija nõuda pakkujalt sellise alltöövõtja asendamist.
- 1.9 Pakkujal ei tohi esineda p-des 1.9.1-1.9.3 toodud asjaolusid. Pakkuja kinnitab pakkumuse esitamisega toodud asjaolude puudumist. Hankijal on õigus nõuda pakkujalt nimetatud asjaolude kontrollimiseks asjakohaste andmete esitamist.
- 1.9.1 Pakkuja omandiõigusest üle 50% ei tohi kuuluda otseselt ega kaudselt Vene Föderatsiooni kodanikele, Vene Föderatsiooni residentidele ega Vene Föderatsioonis asutatud ettevõtetele, asutustele ega muudele üksustele. Hankijal on õigus nõuda andmeid pakkuja otseste ja kaudsete omanike ja tegelike kasusaajate kohta, sh füüsiliste isikute isikut tõendavate dokumentide koopiaid, millelt nähtub isiku kodakondsus ja juriidiliste isikute kohta isiku asukohamaa äriregistri või muu pädeva asutuse tõendit või väljavõtet.
- 1.9.2 Pakkuja ei tohi olla Vene Föderatsiooni kodaniku, Vene Föderatsiooni residendi ega Vene Föderatsioonis asutatud ettevõtte, asutuse ega muu üksuse, samuti rohkem kui 50% ulatuses otseselt või kaudselt Vene Föderatsiooni kodaniku, Vene Föderatsiooni residendi, ega Vene Föderatsioonis asutatud ettevõtja, asutuse ega muu üksuse omandis oleva ettevõtte esindaja ega tegutseda nende juhiste alusel.
- 1.9.3 Pakkuja ei tohi kaasata üle 10% hankelepingu maksumusest hankelepingu täitmisele alltöövõtjaid, tarnijaid ega tugine kvalifitseerimistingimuste täitmisel selliste ettevõtjate näitajatele, kes on:
- a) Vene Föderatsiooni kodanik, Vene Föderatsiooni resident või Vene Föderatsioonis asutatud ettevõtja, sh füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, asutus või muu üksus;
 - b) rohkem kui 50% ulatuses otseselt või kaudselt punktis 1 nimetatud isiku, asutuse või muu üksuse omandis;
 - c) punktis a) või b) nimetatud isiku, asutuse või muu üksuse esindaja või tegutseb sellise isiku juhiste alusel.
- Hankijal on õigus nõuda andmeid alltöövõtjate ja tarnijate ning tuginetavate isikute, nende esindajate või muu juhtimis-, haldus- või järelevalveorgani liikmete, otseste ja kaudsete omanike ja tegelike kasusaajate kohta, sh füüsiliste isikute isikut tõendavate dokumentide koopiaid, millelt nähtub isiku kodakondsus ja juriidiliste isikute kohta isiku asukohamaa äriregistri või muu pädeva asutuse tõendit või väljavõtet. Hankijal on õigus nõuda andmeid alltöövõtja ja tarnija poolt täidetava hankelepingu osa suuruse kohta.

2. Tellitava teenuse kirjeldus

Läbiviidava uuringu eesmärgiks on analüüsida ja hinnata Politsei- ja Piirivalveameti (edaspidi PPA) klienditeenindajate kompetentsi, et seeläbi parendada kliendikogemust ja arendada pakutavaid teenuseid. Uuringu käigus hinnatakse järgmisi aspekte: teeninduskeskkond, teenindusvalmidus, kontakti loomine ja lõpetamine ning teenindusprotsess ja terviklahenduste pakkumine. Uuringu fookuses on, et klienditeenindaja tutvustab kliendile PPA erinevate kanalite kasutamise võimalusi (PPA iseteenindus, digikiosk, kliendarvuti, isikut tõendavate dokumentide kättesaamine Selveris jne), nõustab ja toetavalt soovitab kliendile kiireimat ja mugavamat valikute tegemist.

Tellimuse sisu:

- a) uuring viiakse läbi *mystery shoppingu* ehk testostude meetodil PPA teenindussaalides;
- b) uuringu sihtrühm hõlmab PPA teenindussaalide klienditeenindajaid, kes puutuvad vahetult kokku klientide teenindamisega teenindussaalides (Tallinn- Tammsaare ja Pinna, Rakvere, Jõhvi, Narva, Tartu, Viljandi, Pärnu);
- c) testostude arv ca 40, mis lepitakse asukohtade vaates poolte vahel kokku ja hankijal on võimalus suurendada või vähendada testostude arvu, arvestades ühe testostu maksumust;
- d) uuringu käigus kogutakse nii objektiivset kui subjektiivset informatsiooni;
- e) uuringu läbiviimine teenindussaalides peab toimuma hajutatult, samuti tuleb arvestada nädalapäevadega (tööpäevadega), mis lepitakse hiljemalt kokku vastavalt teenindussaalide lahtiolekuaegadele;
- f) testostja peab olema eelnevalt tutvunud politsei kodulehel isikut tõendava dokumendi taotlemise ja kättesaamise võimalustega. Samuti infoga, mis puudutab PPA iseteeninduse ja digikioski kasutamise võimalusi teenindussaalides;
- g) teenindussituatsioonid uuringu läbiviimiseks täpsustatakse koostöös poolte vahel;
- h) poolte omavahelised kohtumised viiakse läbi veebi teel. Väiksemahulistest jooksvates küsimustes suhtlevad pooled vastavalt vajadusele e-maili või telefoni teel;
- i) uuringu tulemustest koostatakse lõppraport, mida esitatakse tellijale.

Uuring tuleb läbi viia ja tulemused esitada hiljemalt 13.12.2024.

3. Pakkumuse ettevalmistamine, vormistamine ja esitamine

3.1 Pakkumus peab sisaldama:

- 3.1.1 pakkumuse maksumust (km-ta). Pakkumuse kogumaksumus peab sisaldama kõiki lepingu täitmiseks, sh uuringu läbiviimiseks ja tulemuste esitamiseks vajalikke kulusid. Pakkumuses esitatud uuringu maksumus on hankija jaoks lõplik;
- 3.1.2 teenuse osutamise kirjeldust, lähtudes väikeostu dokumendi punktis 2 esitatud tingimustest; sh ajakava kirjeldust tegevuste elluviimisel, et **lõppraporti esitamise tähtaeg on hiljemalt 13.12.2024;**
- 3.1.3 uuringu raporti koostamine. Raport tuleb koostada eesti keeles ning peab sisaldama metoodika- ja valimi kirjeldust, ülevaadet andmekogumisest, uuringu läbiviimise aega, tulemuste analüüsi ning välja toodud soovitude loetelu, koos põhjendustega;
- 3.1.4 uuringu tulemusi tuleb tellijale esitleda. Tulemuste esitlemisel kasutab töö teostaja eraldi PowerPoint- formaadis esitlust, mis võtab kokku peamised uuringutulemused ning tuuakse välja peamised soovitusel. Uuringutulemuste esitluse tegemise tähtaeg ja viis lepitakse kokku poolte omavahelisel kokkuleppel;
- 3.1.5 pakkumuses palume välja tuua uuringu kogumaksumus vastavalt märgitud testostude arvule. Kogumaksumuse juurde palume märkida (ühe) testkülastuse maksumuse (ilma km -ta).
- 3.2 Pakkumus on jõus **60 päeva**. Hankijal on õigus teha pakkujalet ettepanek pakkumuse jõusoleku tähtaega pikendada.
- 3.3 Pakkumus peab olema digitaalselt allkirjastatud ja see tuleb esitada hankija kontaktisiku e-posti aadressile hiljemalt **13.09.2024 kell 13.00**. Hilinenud pakkumusi hankija vastu ei võta.

- 3.4 Pakkuja kannab kõik pakkumuse ettevalmistamise ja esitamise seotud kulud ning pakkumuse tähtaegse esitamise riski.
- 3.5 Pakkumus on konfidentsiaalne kuni hankelepingu sõlmimiseni.
- 3.6 Pakkuja märgib pakkumuses, milline teave on ärisaladus ning põhjendab teabe ärisaladuseks määramist. Ärisaladusena ei või märkida pakkumuse maksumust. Hankija ei avalikusta pakkumuste sisu ärisaladusega kaetud osas ega vastuta ärisaladuse avaldamise eest osas, milles pakkuja ei ole seda ärisaladuseks märkinud.

4. Pakkumuste kontrollimine ja eduka pakkumuse valik

- 4.1 Hankija kontrollib tähtaegselt esitatud pakkumuste vastavust väikeostu dokumentides esitatud nõuetele. Juhul, kui pakkumus ei vasta väikeostu dokumendis toodud tingimustele, lükkab hankija pakkumuse tagasi.
- 4.2 Hankijal on õigus küsida pakkujalt esitatud pakkumuse kohta täpsustavaid andmeid ja täiendavaid selgitusi.
- 4.3 Vastavaks tunnistatud pakkumuste seast valib hankija eduka pakkumuse välja madalaima hinna alusel.
- 4.4 Hankija sõlmib eduka pakkumuse esitanud pakkujaga kirjaliku lepingu, lähtudes väikeostu dokumendis esitatud tingimustest ja eduka pakkuja pakkumusest.

5. Läbirääkimiste pidamine

- 5.1 Hankija on õigus pidada vastavaks tunnistatud pakkumuse esitanud pakkujatega läbirääkimisi esitatud pakkumuse sisu ja maksumuse ning hankelepingu tingimuste üle.
- 5.2 Vastavalt läbirääkimiste pidamise vajadusele teatab hankija pakkujatele läbirääkimiste aja. Iga pakkujaga peetakse läbirääkimisi eraldi. Läbirääkimisi võib pidada kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või suuliselt. Suuliselt peetud läbirääkimised protokollitakse. Läbirääkimised on konfidentsiaalsed. Hankija tagab läbirääkimiste käigus pakkujate võrdse kohtlemise.
- 5.3 Pärast läbirääkimiste toimumist esitab pakkuja vajadusel uue kohandatud pakkumuse, mis esitatakse läbirääkimistel kokku lepitud tähtajaks.

6. Pakkumuste tagasi lükkamine ja väikeostu kehtetuks tunnistamine

- 6.1 Hankijal on õigus kõik esitatud või vastavaks tunnistatud pakkumused tagasi lükata igal ajal enne hankelepingu sõlmimist kui esitatud pakkumuste maksumus ületab hankelepingu eeldatavat maksumust. Kõigi pakkumuste tagasilükkamisel teeb hankija sellekohase põhjendatud otsuse.
- 6.2 Hankija võib põhjendatud vajaduse korral omal algatusel väikeostu kehtetuks tunnistada. Põhjendatud vajaduseks võib olla eelkõige, kuid mitte ainult:
 - 6.2.1 kui tekib vajadus hankelepingu eset olulisel määral muuta;
 - 6.2.2 kui väikeostu läbiviimise aluseks olevad tingimused on oluliselt muutunud ja seetõttu osutub hankelepingu sõlmimine mittevajalikuks või võimatuks;
 - 6.2.3 kui väikeostu läbiviimisel ilmnenu ei ole võimalik kõrvaldada ega menetlust seetõttu ka õiguspäraselt lõpule viia.

7. Arve esitamise tingimused

- 7.1 Hankija võtab vastu ainult e-arveid. Raamatupidamise seaduse kohaselt on e-arve operaatoriks masintöödeldava algdokumendi käitlemise teenuse pakkuja, kelle kohta on tehtud märge hankija andmetes juriidiliste isikute kohta peetavas riiklikus registris.

- 7.2 E-arve saatmise võimalused:
- 7.2.1 kui pakkuja on e-arvete operaatori klient, edastada e-arve oma operaatorile, kelle kaudu see jõuab hankijani;
- 7.2.2 hankijale on võimalik saata e-arvet tasuta, kasutades infosüsteeme:
- e-arveldaja (<http://www.rik.ee/et/e-arveldaja>).
 - arved.ee (<https://www.arved.ee>)
- Nimetatud infosüsteemides tuleb avada kasutaja konto, neis on võimalik arve sisestada ja edastada. Avaliku sektori üksustele e-arvete esitamine on tasuta ja piiramata koguses.
- 7.3 Pakkuja esitatav arve peab vastama käibemaksuseaduse nõuetele, sisaldama **hankija kontaktisiku nime ja kirjaliku lepingu olemasolul tuleb viidata lepingu numbrile**.
- 7.4 Juhul kui pakkuja ja hankija vahel on lisaks käesolevale lepingule sõlmitud veel lepinguid, on pakkuja kohustatud esitama iga lepingu kohta eraldi arve. Käesolevas punktis esitatud tingimustele mittevastav arve ei kuulu tasumisele. Arve tasutakse 21 kalendripäeva jooksul arvates hankija poolt nõuetekohase arve kättesaamisest.
- 7.5 Kui teenuse tulemusel valmib töö, mis võib-olla autoriõigustega kaitstavaks teoseks, siis kontrollib hankija töö vastuvõtmisel töö vastavust väikeostu dokumendis toodud tehnilisele kirjeldusele ja täitja pakkumusele. Hankija kinnitab e-posti teel akti hiljemalt kolme tööpäeva jooksul pärast täitja poolt töö üleandmisest.

8. Vastutus

- 8.1 Kui täitja ei osuta teenust vastavalt väikeostu dokumentides märgitud tähtajale, on hankijal õigus nõuda ja täitjal kohustus tasuda leppetrahvi 0,15% vastava täitmise viivitatud asja hinnast iga viivitatud kalendripäeva eest, kuid mitte rohkem kui 50% hankelepingu kogumaksumusest.
- 8.2 Konfidentsiaalsusnõude rikkumisel on hankijal õigus nõuda ja täitjal kohustus maksta leppetrahvi hankija määratud suurus, kuid mitte rohkem kui 10 000 eurot iga vastava juhtumi korral. Nõuetekohaselt esitatud arve tasumisega viivitamise korral on täitjal õigus nõuda ja hankijal kohustus maksta viivist 0,15% tasumisele kuuluvast summast iga viivitatud tööpäeva eest, kuid mitte rohkem kui 50% tasumisele kuuluvast summast.
- 8.3 Kui hankelepingu esemeks olev teenus või selle tulemusel valminud töö ei vasta väikeostu dokumendis ja täitja pakkumuses esitatud tingimustele on hankijal õigus nõuda leppetrahvi 20 % hankelepingu kogumaksumuse hinnast.
- 8.4 Garantiitingimuste rikkumisel on hankijal õigus nõuda ja pakkujal kohustus tasuda leppetrahvi 0,15% vastava hankelepingu hinnast iga viivitatud kalendripäeva eest, kuid mitte rohkem kui 50% hankelepingu kogumaksumuse hinnast.
- 8.5 Autoriõiguste loovutajad võtavad endale täieliku vastutuse kolmandate isikute autoriõiguste rikkumise eest.
- 8.6 Väikeostu dokumendis sätestatud leppetrahvinõuded on lepitud kokku kohustuse täitmise tagamiseks, mitte kohustuse täitmise asendamiseks.

9. Garantii

- 9.1 Juhul, kui hankija on väikeostu dokumentide punktis 2 nõudnud garantiid teenuse tulemusel valmivatele töödele, siis annab täitja hankelepingu esemeks olevatele töödele nõutud garantii alates lepingu eseme üleandmisest, kui garantiikirjas või muus dokumendis ei ole ette nähtud teisiti (edaspidi garantiiaeg).
- 9.2 Täitja on kohustatud garantiiajal omal kulul tagama töö või selle osadel ilmnenu puuduste kõrvaldamise või asendama töö või töö puudustega osad väikeostu dokumendis ja täitja pakkumuses sätestatud tingimustele vastava töö või selle

osa(de)ga hankija määratud mõistliku tähtaja jooksul hankija kontaktisiku kirjaliku pretensiooni esitamisest arvates.

10. Intellektuaalomand

- 10.1 Juhul, kui täitja poolt lepingu täitmise käigus valmib töö (edaspidi teos), mis võib olla autoriõigustega kaitstavaks teoseks autoriõiguse seaduse tähenduses, siis sellele tekkinud varalised autoriõigused lähevad hankijale üle (loetakse hankijale loovutatuks) ilma poolte täiendava kokkuleppeta alates väikeostu dokumentide punktis 5.5 nimetatud hankijapoolse kinnituse andmisest.
- 10.2 Täitja annab lihtlitsentsi koos all-litsentsi andmise õigusega kõigi autori isiklike õiguste teostamiseks teosele ja selle detailidele ilma geograafiliste või vormiliste või viisiliste piiranguteta kogu autoriõiguste kehtivuse tähtajaks.
- 10.3 Täitja kinnitab hankelepingu sõlmimisel, et teose autor või autorid on piiranud või piiravad oma isiklike õiguste teostamise viisi ning ulatust täitjaga nii, et hankijal on õigus teost kasutada hankelepingus sätestatud viisil ja ulatuses.
- 10.4 Lepingu alusel autoriõiguste teostamise eest makstav tasu loetakse tasutuks teenuse eest tasumisega (st autoritasu on teenuse tasu sisse arvestatud) ning hankijal ei ole kohustust selliste õiguste eest täitjale täiendavalt tasuda.

11. Konfidentsiaalsus

- 11.1 Konfidentsiaalse informatsiooni all mõistavad pooled lepingu täitmisel teatavaks saanud isikuandmeid, turvaandmeid ning muud teavet, mille avalikuks tulek võiks kahjustada poolte huve. Konfidentsiaalne informatsioon ei hõlma endas informatsiooni, mille avalikustamise kohustus tuleneb õigusaktidest tingimusest, et selline avaldamine viiakse läbi võimalikest variantidest kõige piiratumal viisil.
- 11.2 Täitja on kohustatud käsitlema lepingu täitmisel temale teatavaks saanud informatsiooni hankija ja tema tegevuse kohta konfidentsiaalsena. Täitja on kohustatud kaitsma temale üle antud andmetekandjate, lepingu täitmise käigus või juhuslikult teatavaks saanud informatsiooni konfidentsiaalsust. Vastavasisulise informatsiooni müümist, pakkumist või levitamist täitja või temaga seotud isiku poolt käsitletakse kui lepingu olulist rikkumist.
- 11.3 Täitja kohustub lepingu täitmiseks rakendama organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid lepingu alusel temale mistahes viisil teatavaks saanud konfidentsiaalsete andmete kaitseks.
- 11.4 Konfidentsiaalsusnõue on tähtajatu.
- 11.5 Täitja kohustub tagama lepingu täitmise käigus isikuandmete töötlemise õiguspärasuse ning vastavuse isikuandmete kaitse üldmääruses (EL 2016/679) ja teistes andmekaitse õigusaktides sätestatud nõuetele, sh täitma organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid konfidentsiaalsete andmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, avalikustamise jms eest. Isikuandmete töötlemisel sõlmivad pooled täiendavalt andmete töötlemise lepingu vastavalt üldmääruse artiklis 28 sätestatule.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Annika Pärna

teenuse omanik