

HANKELEPINGU ERITINGIMUSED -3/24-0068-1

Tallinnas,

kuupäev digikonteineris

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus, registrikoodiga 77001613, aadressiga Lõõtsa tn 8a, Tallinn, 11415 Harju maakond, mida esindab põhimääruse alusel Ergo Tars (edaspidi nimetatud hankija) ja

Trinidad Wiseman OÜ, registrikoodiga 11244225, asukohaga Meistri tn 14, 13517 Tallinn, mida esindab põhikirja alusel juhatuse liige Marko Leppik (edaspidi nimetatud täitja),

keda nimetatakse edaspidi pool või koos pooled, sõlmisid käesoleva hankelepingu (edaspidi leping) alljärgnevas:

1. Lepingu alus ja ese

- 1.1. Leping sõlmitakse riigihanke „Riigipilve lisateenus: IT süsteemide migreerimise või arendamise või administreerimise või konsultatsiooni raamhange“ (viitenumber 271060) I osa tulemusel 08.01.2024 sõlmitud raamlepingu nr 5-3/23-0302-1 ja minikonkursi „**Iseteeninduse kasutajaliidese (UI) ja kasutajakogemuse (UX) analüüs, disain ning prototüüp**“ (viitenumber 275816) alusel, lähtudes hankija pakkumuse esitamise ettepanekust ja täitja 06.03.2024 pakkumusest nr 477898.
- 1.2. Lepingule kehtivad kõik raamlepingus ja nimetatu lisades toodud tingimused, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti.
- 1.3. Lepingu alusel osutab täitja hankijale teenust RIT iseteenindusbüroo kasutajakogemuse - ja kasutajaliidese disaini analüüsi, disaini teostamiseks ning prototüübi loomiseks ning täidab kõik muud lepingust tulenevad kohustused.

2. Lepingu dokumendid

- 2.1. Lepingu lahutamatuks osadeks on raamleping ja selle lisad, üleandmise- ja vastuvõtmise aktid, pooltevahelised kirjalikud teated ning kõik lepingu muudatused ja muud lisad.
- 2.2. Lepingu lisad:
 - 2.2.1. Lisa nr 1. Tellitava teenuse kirjeldus.
 - 2.2.2. Lisa nr 2. Täitja pakkumus nr 477898.

3. Lepingu tähtaeg, maksumus ja tasumine

- 3.1. Teenuse osutamise algus on kahe nädal jooksul pärast hankelepingu sõlmimist ja teenuse teostamise eeldatav tähtaeg on kaks kuud.
- 3.2. Teenuse töötunni maksumus 33,98 eurot, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks.
- 3.3. Lepingu maksumus on kuni 29 999 eurot, millele lisandub Eesti Vabariigis kehtiv käibemaks. Nimetatud maksumus on eeldatav ning hankija ei ole kohustatud täitjalt tellima teenust lepingu kogumaksumuse summas. Lepingu maksumus sisaldab lepingu täitmiseks vajalikke tasusid ja makse.
- 3.4. Täitja esitab arve hankijale igakuiselt hankija osutanud teenuste eest ja hankija tasub täitjale hankelepingu üldtingimustes sätestatud korras.
- 3.5. Arve maksumine eeldab, et täitja on teenuse teostanud arvel märgitud perioodil ja lepingu poolte kontaktisikud on allkirjastatud teenuse üleandmise-vastuvõtu aktid.
- 3.6. Maksetähtaeg on 30 kalendripäeva.
- 3.7. Lepingu osa viitenumber, mis tuleb täitjal kajastada arvetel: **271060 021 001 001**.
- 3.8. Lepingu finantseerimise allikas: **9NA0-RR20-03212-BAAS** – „Digiriigi baasteenuste ümberkorraldamine ning turvaline pilvetaristule üleminek“.

4. Muud tingimused

- 4.1. Leping jõustub allkirjastamise hetkest ja kehtib kuni lepingujärgsete kohustuste täitmiseni.
- 4.2. Pooled kinnitavad, et käesoleva lepingu sõlmimine on kooskõlas kõigi kehtivate seaduste ja muude õigustloovate aktide sätetega. Eraldiseisvalt kinnitavad pooled täiendavalt, et raamlepingu sõlmimine ei ole vastuolus tema põhikirjaliste ega varasemate lepinguliste kohustuste ja/või muude sõlmitud kokkulepetega.
- 4.3. Pooled kinnitavad ja tõendavad, et neil on olemas kõik õigused ja volitused käesoleva lepingu sõlmimiseks ja selles sätestatud kohustuste täitmiseks ning lepinguga kavandatud tehingute tegemiseks. Leping on poolte jaoks siduv ja täitmiseks kohustuslik ning kummagi poolte esindajal on kõik vajalikud volitused, nõusolekud, load ja muud õigused lepingule poolte nimel allakirjutamiseks.
- 4.4. Lepingu sõlmimisega kaotavad kehtivuse kõik pooltevahelised varasemad kokkulepped niivõrd, kui need on vastuolus lepinguga.
- 4.5. Lepingu allakirjutamisega tõendavad pooled, et on tutvunud ja on nõus lepingu ja selle lisadega ning oluliste osadega ning mõistavad täielikult enesele võetavate kohustuste sisu ning nende tagajärgi.

5. Poolte kontaktandmed

- 5.1. Poolte esindajad teenuse üleandmise aktide, teadete jms lepinguga seonduvate dokumentide allkirjastamisel:
 - 5.1.1. Hankija kontaktisik: IT rakenduste tiimi tooteomanik Helena Laur (tel: 5349 7372, e-post: helena.laur@rit.ee);
 - 5.1.2. Täitja kontaktisik: interaktsioonidisainer, tiimijuht Hardi Niilo (tel: 5590 0733, e-post: hardi.niilo@tw.n.ee).
- 5.2. Kontaktpunktid:
 - 5.2.1. Hankija kontaktpunkt: tel 699 1140, klient@riigipilv.ee;
 - 5.2.2. Täitja kontaktpunkt: tel 631 1111, e-post: info@tw.n.ee.

Hankija:

Täitja

Riigi Info- ja Kommunikatsioonitehnoloogia Keskus

Trinidad Wiseman OÜ

(allkirjastatud digitaalselt)

(allkirjastatud digitaalselt)

Ergo Tars
direktor

Marko Leppik
juhatuse liige

„Iseteeninduse kasutajaliidese (UI) ja kasutajakogemuse (UX) analüüs, disain ning prototüüp“

1. Minikonkursi eesmärk ja tulemite üldnõuded

- 1.1 Hankija eesmärk on tellida töid riigi arvutitöökoha kasutajale iseteenindusportaali arendamiseks. Iseteenindusportaali vahendusel saab mugavalt ja platvormist sõltumata tarbida kasutajale olulisimaid andmeid ja tellida teenuseid. Iseteenindusportaal on mõeldud lõppkasutajatele ainsaks keskkonnaks töövoogude kasutamisel (sh õiguste haldus, pöördumiste haldus, varade haldus, juhised jmt).
- 1.2 Minikonkursiga tellitakse teenust kasutajakogemuse ja kasutajaliidese analüüsiks ja disainiks.
- 1.3 **Tööde eeldatav tulem:**
 - 1.3.1 Dokumentatsioon on korrektselt vormistatud nii õigekeele, terminoloogia, viitamise kui tehnilise vormistuse mõttes.
 - 1.3.2 Prototüüpi on testinud lõppkasutaja või hankija/tellija esindaja ning nende tagasisidega on lõplikus lahenduses arvestatud.
 - 1.3.3 Raamistik (wireframe) vastab hankijalt heakskiidetud kasutuslugudele.
 - 1.3.4 Disain lähtub veebilehe raamistikust. Kõrvalekalded raamistikust on põhjendatud kirjalikult ja viidates parimatele praktikatele. Elementid, lingid, nupud jms, mis on kasutaja fookuses või mis suhtlevad kasutajaga, on disainis olemas ja eristuvad (state: active, hover, focus, visited) vastavalt vajadusele.
 - 1.3.5 Välja on töötatud RIT iseteenindusportaalile oma stiiliraamat. Disainis kasutatud elemendid on tellijale tasuta kasutamiseks ning nende kasutamine ei riku litsentsiõiguseid (logod, illustratsioonid, fondid, pildid jne).

2. Eelduslikud nõuded iseteenindusportaali kasutajaliidese ja kasutusmugavuse analüüsile ja prototüübile

- 2.1 Analüüs peab sisaldama:
 - 2.1.1 kirjeldust iseteenindusportaali ülesehitusest ja loogikast, lähtuvalt konkreetse lähteülesande funktsionaalsuse kirjeldusest, sh tehakse ettepanekud lisafunktsionaalsuse ja/või täienduste osas;
 - 2.1.2 reegleid/ettepanekuid navigatsiooni, vormielementide ja muu info paigutuse kohta;
 - 2.1.3 navigatsiooniskeemi, mis aitab kasutajagruppidel jõuda soovitud eesmärgini võimalikult kiirelt ja mugavalt;
 - 2.1.4 ühtseid interaktiooni põhimõtteid ja erinevatele ekraanisuurustele kohandumise põhimõtteid;
 - 2.1.5 ärinõuded kirjeldatakse kompaksete kasutuslugudena;
 - 2.1.6 vajadusel viiakse läbi kasutajatestid/uuring/küsitlus kasutajate seas.
- 2.2 Nõuded tellitava raamistiku prototüübile
 - 2.2.1 Prototüüp peab sisaldama vähemalt:
 - 1.1.1.1 kontseptsiooni ja peab olema loodud parimate praktikate põhjal, olema võimalikult intuitiivne, mugav, juurdepääsetav, sh nii arvutiekraanile kui ka nutiseadmete kohanduv, klikitav ja kommenteeritav.
 - 1.1.1.2 kõiki kujunduse elemente, reegleid, navigeerimisloogikat jms.
 - 1.1.1.3 prototüüpi, mis on testinud lõppkasutaja või hankija esindaja ning nende tagasisidega on lõplikus prototüübis arvestatud.
- 2.3 Nõuded iseteenindusportaali kujundusele
 - 2.3.1 RIT iseteenindusportaal peab olema sobilik kasutamiseks nii nutiseadmetes kui erinevate ekraani resolutsioonide korral, kujundus peab sobituma kasutatava seadmega.
 - 2.3.2 Iseteenindusportaali kujundus peab olema kasutajasõbralik ja intuitiivselt tajutav.
 - 2.3.3 Kuvatavad raportid peavad kohanduma kasutaja ekraaniga.

- 2.3.4 Iseteenindusportaali peab saama lisada teateid RIT teenuste töö tõrgete kohta.
- 2.3.5 Kasutusjuhendid, korrad ja regulatsioonid peavad olema kasutajale kergesti kättesaadavad ja hallatavad.
- 2.4 Dokumentatsioon:
 - 2.4.1 Täitja esitab prototüübi kohta dokumentatsiooni, mis on arendajale lähteülesandeks ja mille alusel on võimalik teostada iseteenindusportaali arendusi.
 - 2.4.2 Täitja annab prototüübi hankijale üle selliselt, et selles säiliks dünaamilisus ja funktsionaalsus. Üleantud prototüübi peab saama paigaldada hankija serverisse selliselt, et see ei too hankijale kaasa täiendavaid tasusid ega sunni hankima lisatarkvara või selle kasutusõigust.
 - 2.4.3 Dokumentatsioon on korrektselt vormistatud nii õigekeele, terminoloogia, viitamise kui tehnilise vormistuse mõttes.
- 2.5 Muud nõuded
 - 2.5.1 Tööde teostamisel arvestatakse RIT poolt halatavat stiiliraamatut <https://rit.ee/kasulik-info-ja-kontaktid/kasulikku/brand>.
 - 2.5.2 Arvestama peab WCAG (vähemalt tase AA) ja juurdepääsetavuse nõuetega.
 - 2.5.3 Täitja peab arvestama Eesti riigi ametliku tehnoloogia, arhitektuuri ja arenduse ristfunktsionaalsete nõuete kogumikuga <https://koodivaramu.eesti.ee/e-gov/cfr>.
- 3. Hankelepingu ese**
 - 3.1 Hankelepingu eseme kirjeldus ja taustainfo
 - 3.1.1 RIT hoiab digiriiki, pakkudes avalikule sektorile keskseid arvutitöökoha-, serveri alustaristu ja mitmeid lisateenuseid.
 - 3.1.2 RITi iseteenindusportaal on riigi arvutitöökoha kasutajale loodud portaal, mille vahendusel saab nii arvuti kasutaja (riigitoetaja), kui ka klientasutuse esindaja (organisatsioon) mugavalt ja platvormist sõltumata tarbida temale kui teenuse kasutajale olulisemaid andmeid ja tellida portaalis teenuseid.
 - 3.1.3 RIT iseteenindusportaal saab olema esmane pöörduspunkt kasutajale ja klientasutusele RIT'ga suhtlemisel, kus on kasutajale ja klientasutusele vajalikud andmed, taotlusvormid, töövood, korrad, juhised jms.
 - 3.2 Peamised probleemid, mis vajavad iseteenindusportaali loomisel lahendamist.
 - 3.2.1 Kasutaja ja klientasutuse jaoks on täna infokanalite paljus. Momendil on kasutajate jaoks teenustega seotud info laiali erinevates keskkondades ning nii kasutajal kui ka klientasutuse esindajal on raske orienteeruda, kus mingit infot leida või teenust tellida.
 - 3.2.2 Kasutajad ja klientasutused vajavad teenuste kasutamise statistikat, mille saamine on praegu raskendatud ja piiratud.
 - 3.2.3 Puuduvad automatiseeritud töövood. Täna on kasutusel erinevad süsteemid, mis sisaldavad ka dubleerivaid andmeid ja infot. Andmete ja info edastamine kasutajale ja klientasutuse esindajale toimub sageli e-posti teel. Selline tegevus on ajamahukas, sisaldab vigade esitamise riski ning kasutajal ja klientasutusel puudub teadmine, millal nad soovitud andmed või info kätte saavad.
 - 3.3 Iseteenindusportaali loomise vajadus
 - 3.3.1 Luua RITi kasutajatele ja klientasutustele üks ja ainus keskkond, kus nii kasutaja kui ka klientasutus saab kätte RITi kõigi teenustega seotud andmed ja info kiirelt ja mugavalt.
 - 3.3.2 Luua võimalus jagada RITi kasutajatele ja klientasutustele ennetavat infot, mis vähendaks pöördumiste arvu, infoturbeliste sündmuste hulka ja parandaks kasutajate infoturbelist käitumist.
 - 3.3.3 Lahendada targalt kasutajate pöördumisi, mille tulemusel väheneks RITi kasutajatoe ja administraatoriteni jõudvate pöördumiste arv ja väheneksid kulud klientasutustele.

- 3.3.4 Anda andmeid RITi kasutajate ja klientasutuste kasutusse, mis võimaldaks klientasutustel teha paremaid äriotsuseid, sh juhtida IT rahavooge, optimeerida protsesse, hinnata vajadusi, vähendada raiskamist.
- 3.4 Sihtrühma vaadete kirjeldus
- 3.4.1 Kasutaja vaade** võimaldab kasutajal saada ülevaadet endaga seotud andmetest ja leida kiirelt ning mugavalt informatsiooni oma küsimustele.
- 3.4.1.1 Kasutajad näevad endaga seotud infot: kasutajakontot, seadmete info, mida nad kasutavad, infoturbe sündmuste, intsidentidega seotud info, meiligruppide haldamisega seotud infot.
- 3.4.1.2 Kasutajad saavad teha iseteenindusportaali kaudu IT pöördumisi RITile, taotleda juurde õiguseid, vastavalt kasutaja õigustele luua uusi kontosid.
- 3.4.1.3 Kasutajatele on suureks abiks sisuhaldusportaal, mille kaudu kasutajad saavad kergesti leida juhendeid ja leida vastuseid oma küsimustele, mis on seotud erinevate RITi teenustega.
- 3.4.1.4 Kasutaja saab anda tagasisidet hinnates iseteenindusportaali kasutusmugavust, info kättesaadavust.
- 3.4.2 Klientasutuse vaade** võimaldab klientasutuse esindajatel saada kiirelt ja mugavalt ülevaadet enda organisatsiooni kasutatavate RIT teenustest.
- 3.4.2.1 Klientasutuse esindajad näeb oma asutuse ja allasutuste kasutajate kontodega seotud infot, asutuse ja oma allasutuste varade infot, infoturbe sündmuste, intsidentidega seotud infot.
- 3.4.2.2 Klientasutuse esindajad näevad vastavalt oma töökohale erinevaid raporteid (näiteks ülevaateid klientasutuse eelarve seisust, teenustasemeleppes kokkulepitud eesmärkide vastavusest reaalsete tulemustega (SLA aruanne), klientasutuse kasutajate tehtud taotluste seisust, printimiste statistikast, virtuaalruumide kasutatavusest, eaturvalistest seadmetest).
- 3.4.2.3 Klientasutuse esindaja näeb ülevaadet RITi pakutavatest teenustest ning samuti tema asutuse ja allasutuste tarbivatest teenustest. Klientasutuse esindaja peab saama esitada hinnapäringu RITi kõigi teenuste kohta.
- 3.4.2.4 Klientasutuse esindaja saab lihtsalt ja mugavalt otsida regulatsioone, kordasid, juhendeid sisuhaldusportaalist.
- 3.4.2.5 Klientasutuse esindaja saab anda tagasisidet lisaks iseteenindusportaalile ja RITi kontaktisikule.