



## Tehniline kirjeldus

# Ettevõtjale pakutavate teenuste ja nende koostoime põhimõtete raamistik avalikule sektorile

## Sisukord

Mõisted.....	1
1. Hankelepingu ese .....	2
2. Töö taustinfo, probleemi kirjeldus ja eesmärk .....	2
3. Töö tegevused ja oodatavad tulemid .....	5
4. Töö teostamist täpsustavad tingimused .....	7

## Mõisted

Avalik teenus	otsene avalik teenus on teenus, mida asutus osutab füüsilisele või eraõiguslikule juriidilisele isikule (edaspidi isik) tema tahtel, sealhulgas eeldataval tahtel, teeninduskontakti kaudu mis tahes suhtluskanalis (edaspidi kanal) ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust.
Ettevõtte	selles dokumendis (kui pole märgitud teisiti) koondnimetus füüsilisest isikust ettevõtjatele ning juriidilise isiku tegevusvormidele: äri- ja mittetulundusühingud, korteriühistud ning sihtasutused
Ettevõtja	selles dokumendis ettevõtet esindav füüsiline isik
Ettevõtja digivärv	ühine kontaktpunkt ettevõtjale – riigiportaali eesti.ee ettevõtja vaade, kuhu koondatakse ettevõtjatele suunatud informatsioon ja teenused.
Infoteenus	infoteenus on avalik teenus, mille eesmärk on kasutajale teabe pakkumine ning mis toetab kasutajat otsuste tegemisel või järgmiste sammude kavandamisel.
Personaalne teenus	personaalne teenus on avalik teenus, mis on kohandatud kasutaja vajaduste ja olukorra järgi, pakkudes talle täpselt seda, mida ta vajab – õigel ajal ja sobivas vormis. Teenuse kasutamine on lihtne ja mugav, sest kogu avaliku sektori keerukus jääb kasutaja eest varjatuks ning toimub sujuvalt taustal. Teenus on uut väärtust loov, arvestades personaalset iseärasust ja pakkudes tavapärasest enam.

Proaktiivne teenus	proaktiivne teenus on otsene avalik teenus, mida asutus osutab oma initsiatiivil, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel. Proaktiivset teenust osutatakse automaatselt või isiku nõusolekul.
Sündmusteenus	sündmusteenus on otsene avalik teenus, mida mitu asutust osutab ühiselt, et isik saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki õigusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud teenust (edaspidi osateenus) kasutajale üheks teenuseks.

## 1. Hankelepingu ese

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium tellib analüüsi „Ettevõtjale pakutavate teenuste ja nende koostoime põhimõtete raamistik avalikule sektorile“ (edaspidi töö). Töö koostamise aluseks on siinses tehnilises kirjelduses ning muudes riigihanke alusdokumentides toodu.

## 2. Töö taustinfo, probleemi kirjeldus ja eesmärk

### 2.3. Taustinfo ja probleem

- 2.3.1. Majanduslikult aktiivseid ettevõtteid (siinkohal füüsilisest isikust ettevõtjaid ja äriühinguid) oli Statistikaameti andmetel 2024. aastal 153 883<sup>1</sup>, mida on umbes 3% rohkem kui 2023. aastal. Ettevõtetele avalikke teenuseid osutavaid asutusi koos kohalike omavalitsustega on ca 156, sh osutavad teenuseid ka sihtasutused, avalik-õiguslikud juriidilised isikud jt. Erinevaid riigi poolt pakutavaid teenuskeskkondi asutuste teenuste tarbimiseks on vähemalt 36. Ettevõtjate halduskoormus riigi seatud nõuete täitmiseks on analüüside põhjal kõrge. Puudub ühtne ja terviklik ülevaade riigis pakutavatest avalikest teenustest, info on sageli raskesti leitav ning mõnikord ka vananenud.
- 2.3.2. 2020. aastal valmis Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (edaspidi MKM) tellimisel analüüs „Ettevõtjate jaoks ühtse veebipõhise kontaktpunkti visioon“<sup>2</sup>, et selgitada välja, kuidas koondada ettevõtjate jaoks usaldusväärselt info ja avalikud teenused ühte keskkonda, et ettevõtjal oleks lihtne ja mugav avaliku sektoriga suhelda. Ühtseks kontaktpunktiks sai eesti.ee ettevõtja vaade (ehk ettevõtja digivärv), kuhu on seni arendatud ettevõtja andmekartaart ja töölaud, postkast, keskne volituste haldamise süsteem ning koondatud ettevõtte tähtajaliste kohustuste ja rahastamise võimalustega seotud avalikud teenused, mille juurde on loodud ka lisateabe vahelehed äritegevust toetavate ja soodustavate info ja teenustega. Lähitulevikus koondatakse ettevõtja digivärvasse ka ettevõtte töötajatega, tegevuslubade ja majandustegevusteadete, ekspordiga ning asutamisega seotud info ja teenused.
- 2.3.3. Lisaks eelnimetatud projektidele on avalikus sektoris väljaarendamisel mitmed ettevõtja digivärava toimimiseks ja ettevõtjatele kasutajamugavate teenuste pakkumiseks olulised kesksed komponendid:
  - 2.3.3.1. Artiklivaramu (ARVA) – rakendus avaliku sektori asutustele infoartiklite haldamiseks. Artiklivaramu on ühendatav teiste keskkondadega ja selles olev info on riskasutatav. Hetkel kasutavad ARVA-t *back-end* komponendina eesti.ee ja sündmusteenused.

<sup>1</sup> Majandusüksused

<https://www.stat.ee/et/avasta-statistikat/valdkonnad/majandus/majandusüksused>

<sup>2</sup> Ettevõtjate jaoks ühtse veebipõhise kontaktpunkti visioon

[mkm.ee/sites/default/files/documents/2023-03/Ettevõtjate jaoks ühtse veebipõhise kontaktpunkti visioon - lõpparuanne\\_0.pdf](mkm.ee/sites/default/files/documents/2023-03/Ettevõtjate_jaoks_ühtse_veebipõhise_kontaktpunkti_visioon_-_lõpparuanne_0.pdf)

- 2.3.3.2. Riigi SSO ehk GovSSO<sup>3</sup> (*single-sign-on*) – teenus, millega asutus saab oma e-teenusesse lisada nii siseriiklike kui ka Euroopa Liidu piiriüleste autentimismeetodite toe koos seansihaldusega. Teenus on ettevõtja digivärava ja ettevõtjale pakutavate teenuste vaates oluline, sest kasutajal on sellisel juhul võimalus liikuda erinevate keskkondade vahel ilma täiendava sisselogimiseta.
- 2.3.3.3. MFE ehk mikroesitluskiht (*micro-frontend*) – lahendus eesti.ee-s, millega pakutakse avaliku teenuse pakkujatele tehniliselt kaasaegset ja turvalist platvormi, mille külge saavad partnerid lisaarendusi vajamata oma MFE loodud teenuse juurde liita. MFE lahendusena integreeritud element kuvatakse riigiportaalis kas lehe sees või lehe sisuosana, kuid menüü, päis ja jalus tuleb riigiportaali süsteemist. Lahendus sobib eelkõige kaasaegse *front-end*-iga, eelistatult Veera raamistikku kasutavate süsteemide integreerimiseks. Kõige sobivam on integreerida üksikvormid/üksikelemendid, nt graafikud riigiportaali lehe osana või lihtsamad äriprotsessid/teenused täisleheks.
- 2.3.4. 2025. aasta II kvartalis valmis MKM tellimusel „Ettevõtja digivärava tulevikuvisiooni analüüs“<sup>4</sup> (edaspidi tulevikuvisiooni analüüs). Tulevikuvisiooni analüüsi eesmärk oli värskendada 2020. aastal loodud visioonianalüüsi, sh hinnata ettevõtja digivärava üldise kontseptsiooni senise rakendamise asjakohasust ja tulemuslikkust ning pakkuda välja ettevõtjale suunatud uued sündmuspõhised, proaktiivsed või infoteenused. Analüüs kirjeldab ettevõtja digivärava ja ettevõtjatele pakutavate avaliku sektori digiteenuste arendamise eelduseid, põhimõtteid, pikaajalist visiooni ja selle teostamise tegevuskava kuni aastani 2030.
- 2.3.5. Tulevikuvisiooni analüüsis selgus, et ettevõtjate ootus riigi e-teenustele ja keskkondadele on personaliseeritud lähenemine ning tarkade tööriistade integreerimine, kus teenuste ja info esitlemisel arvestatakse ettevõtte profiili, sh huvide ja vajadustega. Lisaks teenuste ja info ühte keskkonda kokku koondamisele oodatakse ka ühtset kasutuskogemust avalike teenuste kasutamisel ning et teenused järgivad ühtseid põhimõtteid, on hallatud kvaliteediga ja koosvõimelised. Ettevõtjate ootus on ka sellele, et kõigis riigi teenuskeskkondades järgitakse ühtset visuaalset disaini. Sellised lahendused aitaksid muuta teenuste ja info saamise efektiivsemaks, kasutamise kiireks ja mugavaks ning parendaks oluliselt kasutajakogemust.
- 2.3.6. Avaliku sektori asutused pakuvad ettevõtjale digitaalseid teenuseid mitmesuguste kanalite kaudu, sh ettevõtja digivärava ja erinevate asutuste iseteeninduskeskkondade kaudu. Aastate jooksul on välja töötatud mitmeid strateegiaid, juhendeid ja raamistikke, mille eesmärk on parandada teenuste kvaliteeti, koosvõimelisust ja kasutajasõbralikkust.
- 2.3.7. Ettevõtjale teenuse osutamist käsitlevad teiste seas näiteks järgmised dokumendid:
- 2.3.7.1. Digiteenuste määrus (DSA)<sup>5</sup>;
- 2.3.7.2. Teadus- ja arendustegevuse, innovatsiooni ning ettevõtluse arengukava 2021-2035 (TAIE)<sup>6</sup>;
- 2.3.7.3. määrus „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“<sup>7</sup>;
- 2.3.7.4. sündmusteenuste analüüs<sup>8</sup>;

<sup>3</sup> Riigi SSO teenus (GovSSO)

<https://e-gov.github.io/GOVSSO/>

<sup>4</sup> Ettevõtja digivärava tulevikuvisiooni analüüs

[https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2025-](https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2025-05/Ettev%C3%B5tja%20digiv%C3%A4rava%20tulevikuvisiooni%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20l%C3%B5pparuanne_0.pdf)

[05/Ettev%C3%B5tja%20digiv%C3%A4rava%20tulevikuvisiooni%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20l%C3%B5pparuanne\\_0.pdf](https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2025-05/Ettev%C3%B5tja%20digiv%C3%A4rava%20tulevikuvisiooni%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20l%C3%B5pparuanne_0.pdf)

<sup>5</sup> Digiteenuste määrus

[https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_et)

[act\\_et](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_et)

<sup>6</sup> TAIE arengukava

[https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2022-09/3.\\_taie\\_arengukava\\_kinnitatud\\_15.07.2021\\_0.pdf](https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2022-09/3._taie_arengukava_kinnitatud_15.07.2021_0.pdf)

<sup>7</sup> Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused

<https://www.riigiteataja.ee/akt/131052017007?leiaKehtiv>

<sup>8</sup> Sündmusteenuste analüüs

- 2.3.7.5. personaalriigi kontseptsioon<sup>9</sup>;
- 2.3.7.6. avalike teenuste korraldamise roheline raamat<sup>10</sup>;
- 2.3.7.7. e-teenuste disainimise käsiraamat<sup>11</sup>;
- 2.3.7.8. iseteeninduskeskkonna raamistik<sup>12</sup>;
- 2.3.7.9. koostoimeraamistik<sup>13</sup>;
- 2.3.7.10. arengukava „Eesti digiühiskond 2030“<sup>14</sup>;
- 2.3.7.11. avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise mudel<sup>15</sup>;
- 2.3.7.12. kasutatavuse mõõdikute süsteem avaliku sektori tarkvarasüsteemidele<sup>16</sup>;
- 2.3.7.13. e-teenuste erinevad disainisüsteemid<sup>17</sup>;
- 2.3.7.14. reaalamajanduse põhimõtted<sup>18</sup>;
- 2.3.7.15. avalike digiteenuste tööriistakast<sup>19</sup>;
- 2.3.7.16. Sündmusteenuseks saamise juhend<sup>20</sup>;
- 2.3.7.17. Teenuse juhtimist ja arendamist toetav ning kvaliteeti kujundav juhendmaterjal „Teenuse standard 2.0“<sup>21</sup> jpt.
- 2.3.8. Kõigi nende tõlgendamine nõuetena pakutavatele teenustele on iga ettevõtjaid teenindava asutuse jaoks ressursimahukas kohustus. Puudub ühtne ja terviklik raamistik, mis koondaks ettevõtjale pakutavate teenuste põhimõtted ja nõuded ning nende koostoime alused selgete juhiste kaudu kõigile teenuseosutajatele. Tulemuseks on teenuste killustatus, ebaühtlane kvaliteet ja

<https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2023-03/S%C3%BCndmusteenuste%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20l%C3%B5ppraport.pdf>

<sup>9</sup> Personaalne riik

[https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2024-02/PersonaalneRiik-MKM\\_05.02.2024.pdf](https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2024-02/PersonaalneRiik-MKM_05.02.2024.pdf)

<sup>10</sup> Avalike teenuste korraldamise roheline raamat

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwid7PW4n8uNAxV4MRAIHTzHFRcQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fmedia%2F7326%2Fdownload&usg=AOvVaw24EBdHClv4osxxOUwKPjl\\_&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwid7PW4n8uNAxV4MRAIHTzHFRcQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fmedia%2F7326%2Fdownload&usg=AOvVaw24EBdHClv4osxxOUwKPjl_&opi=89978449)

<sup>11</sup> E-teenuste disainimise käsiraamat

<https://www.ria.ee/sites/default/files/documents/2022-11/E-teenuste-disainimise-kasiraamat.pdf>

<sup>12</sup> Iseteeninduskeskkonna raamistik

<https://digiriik.eesti.ee/sites/default/files/2022-10/Iseteeninduskeskkondade%20raamistik.pdf>

<sup>13</sup> Koostoimeraamistik

<https://digiriik.eesti.ee/koostoimeraamistik>

<sup>14</sup> Arengukava „Eesti digiühiskond 2030“

[https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-04/Digi%C3%BChiskonnna%20ARENGUKAVA\\_13.12.2021.pdf](https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-04/Digi%C3%BChiskonnna%20ARENGUKAVA_13.12.2021.pdf)

<sup>15</sup> Avalike teenuste ühtne portfelli juhtimine

<https://mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-06/Avalike%20teenuste%20%C3%BChitse%20portfelli%20juhtimise%20uuring.pdf>

<sup>16</sup> kasutatavuse mõõdikute süsteem avaliku sektori tarkvarasüsteemidele

<https://digiriik.eesti.ee/sites/default/files/2022-10/Kasutatavuse%20m%C3%B5%C3%B5dikute%20s%C3%BCsteem.pdf>

<sup>17</sup> Veera ja Eesti brändi disainisüsteem ning valitsusportaali *front-end framework*

<https://digiriik.eesti.ee/protsess/it-lahenduse-arendamine/disainisusteemid>

Tedi-Ready disainisüsteem <https://tedi.tehnik.ee/>

<sup>18</sup> Reaalamajandus

<https://realtimeeconomy.ee/>

<sup>19</sup> avalike digiteenuste tööriistakast

<https://digiriik.eesti.ee/>

<sup>20</sup> Sündmusteenuseks saamise juhend

<https://www.eesti.ee/syndmusteenused/et/suendmusteenuseks-saamise-juhendmaterjal>

<sup>21</sup> Teenuse standard 2.0

<https://digiriik.eesti.ee/sites/default/files/2025-01/Teenuse%20standard%202.0.pdf>

raskused standardite järgimisel ning see omakorda halvendab ettevõtjate kasutajakogemust teenuste tarbimisel.

- 2.3.9. Ühtne põhimõtete ja nõuete raamistik ning selle rakendamine asutuste üleselt võimaldaks tagada teenuste kasutajakogemuse järjepidevuse ning optimeerida teenuste arendamist asutustes.

## **2.4. Töö eesmärk**

- 2.4.1. Töö põhieesmärk on koostada olemasolevate standardite, regulatsioonide, juhiste ja tulevikuvisiooni analüüsi põhjal loogilise ülesehitusega ja selge sõnastusega ettevõtjale pakutavate teenuste ja nende koostoime põhimõtete raamistik ja selle täitmise juhend (vt punkti 3.2. ja 3.3. ning lisaks ka punkti 4.2.2.) avaliku sektori teenuseosutajatele.
- 2.4.2. Töö põhieesmärgi saavutamiseks on vaja täita järgmised alameesmärgid, mis on seotud konkreetsete tegevuste ja tulemitega:
- a) eeltööga tutvumine ja vajadusel lisainfo kogumine (vt punkti 3.1.);
  - b) teenuste põhimõtete raamistiku väljatöötamine (vt punkti 3.2.);
  - c) põhimõtete raamistiku juhendi loomine (vt punkti 3.3.).
- 2.4.3. Alameesmärkide (kirjeldatud punktis 3) saavutamisel peab töövõtja lähtuma alameesmärgi sisust ning muudest tehnilises kirjelduses tööle püstitatud nõuetest. Konkreetse alameesmärgiga seotud rõhuasetused võivad täpsustada tööde läbiviimise käigus. Töövõtja peab alameesmärkide täitmiseks oma parimast teadmisesest lähtudes teemat uurima ning leidma vastused ka kõigile eesmärgi saavutamise seotud küsimustele, mis tekivad töö käigus ja aitavad parimale lahendusele jõuda.

## **3. Töö tegevused ja oodatavad tulemid**

### **3.1. Eeltööga tutvumine ja vajadusel lisainfo kogumine**

- 3.1.1. Tegevuse peamine eesmärk on koguda piisavalt taustinfot punktides 3.2. ja 3.3. kirjeldatud raamistiku ja juhendi loomiseks. Töövõtja hindab, millise detailsusastmega on erinevaid teemasid vaja käsitleda, et see toetaks sisukalt ja eesmärgipäraselt raamistiku ja juhendi koostamist järgmistes tööetappides.
- 3.1.2. Töövõtja lähtub punktis 2.3.7. välja toodud ja muudest asjakohastest materjalidest.
- 3.1.3. Töövõtja hindab olemasolevaid materjale kriitiliselt, sh hinnates nende asja- ja ajakohasust ning vastavust tänapäevastele nõuetele. Töövõtjalt ei eeldata kõigi materjalide süvitsi analüüsimist, kuid töö käigus tuvastatud olulisemad vastuolud, puudujäägid või ajale jalgu jäänud juhised tuuakse välja koos lühikese põhjendusega (nt viide muutunud õigusraamistikule, uutele standarditele, vastuolule teiste juhenditega jm). See teadmine aitab tellijal tulevikus koondada, ajakohastada või kehtetuks tunnistada mittevastavaid dokumente.
- 3.1.4. Töövõtja arvestab tulevikuvisiooni analüüsi käigus läbiviidud kasutajauuringust selgunud ettevõtjate soovidega ning tulevikuvisiooni analüüsi punktis 3.2. toodud üldiste põhimõtetega.
- 3.1.5. Töövõtja kogub vajalikke täiendavaid andmeid ning infot avalikest allikatest ja ettevõtjale avalikke teenuseid pakkuvatelt asutustelt.
- 3.1.6. Töövõtja küsib tagasisidet avaliku sektori asutuselt, kes osutavad ettevõtjale suunatud erinevat tüüpi teenuseid, nt infoteenus, sündmusteenus, personaalne teenus, proaktiivne teenus jm. Tagasiside eesmärk on mõista asutuste senist praktikat, vajadusi ja väljakutseid ettevõtjatele suunatud teenuste ja nende koostoime loomisel ja muutmisel ning olemasolevate juhiste, standardite ja raamistikega töötamisel. Kogutud sisendit kasutatakse raamistiku ja juhendi koostamise sisendina. Töövõtja dokumenteerib ja analüüsib tagasisidet ning esitab selle põhjal kokkuvõtte koos järeldustega. Sealhulgas küsib töövõtja:

- 3.1.6.1. Milliseid riigiüleseid või asutusesiseseid juhiseid, standardeid, raamistikke või muid sarnaseid dokumente, praktikaid või koostöömudeleid kasutatakse ettevõtjatele suunatud teenuste ja nende koostoime loomisel ja/või muutmisel?
- 3.1.6.2. Millised neist materjalidest on olnud teenuste ja nende koostoime loomisel ja/või muutmisel kasulikud ja miks (nt kasutusmugavus, selgus, praktilised näited jm)?
- 3.1.6.3. Millised on olnud peamised väljakutsed või piirangud nende materjalide kasutamisel (nt vastuolulisus, ajakohasus, raskesti rakendatavus, liiga üldine või liiga detailne)?
- 3.1.6.4. Milliseid täiendavaid juhiseid, tööriistu või tuge oleks vaja, et toetada ettevõtjale teenuste pakkumist tõhusamalt?
- 3.1.7. Sealhulgas arvestab töövõtja, et tagasiside küsimisel ning asutuste esindajatelt täiendava ja täpsustava info kogumisel oleks läbi mõeldud, kuidas seda teha nende töötajate aega säästval viisil.
- 3.1.8. Töövõtjal on õigus lisada täiendavaid küsimusi ja asjaolusid vastavalt vajadusele, mis aitavad koguda olulist ja sisulist teavet raamistiku ja juhendi koostamiseks sisendi saamiseks, tingimusel et need haakuvad töö eesmärgiga.
- 3.1.9. Punkti 3.1. tulemusena on töövõtjal koostöös tellijaga arusaam raamistikule ja juhendile esitatavatest sisulistest ootustest, vajalikust detailsusastmest ning kasutatavatest allikatest ja materjalidest.

### **3.2. Teenuste põhimõtete raamistiku väljatöötamine**

- 3.2.1. Raamistiku väljatöötamise eesmärk on määratleda selged ja ühtlustatud põhimõtted ettevõtjale pakutavate teenuste arendamiseks ja haldamiseks avalikus sektoris. Raamistik lähtub olemasolevatest, kuid ajakohastatud standarditest, regulatsioonidest ja juhistest ning on vajadusel täiendatud puuduolevate aspektidega ning see on esitatud loogiliselt struktureeritult ja selgesti arusaadavalt.
- 3.2.2. Töövõtja peab põhimõtete raamistiku loomisel arvestama erinevat tüüpi teenuste loomise, muutmise ja nende koostoimega (nt infoteenus, sündmusteenus, personaalne teenus, proaktiivne teenus).
- 3.2.3. Raamistiku väljatöötamise raames teostatakse muuhulgas järgmiseid tegevusi:
  - 3.2.3.1. sõnastatakse mõisted koos selgitustega;
  - 3.2.3.2. sõnastatakse raamistiku eesmärk ja sihtgrupp;
  - 3.2.3.3. luuakse loogiline struktuur;
  - 3.2.3.4. sõnastatakse ettevõtjatele suunatud teenuste pakkumise põhimõtted;
  - 3.2.3.5. kirjeldatakse nõuded teenuste planeerimisele, disainimisele, arendamisele, testimisele, juurutamisele ja kommunikatsioonile.
- 3.2.4. Töövõtja võib lisada oma parima teadmise järgi muud olulist infot, mis võib olla vajalik raamistiku toimimise ja rakendatavuse tagamiseks.

### **3.3. Põhimõtete raamistiku juhendi loomine**

- 3.3.1. Töövõtja koostab selgelt sõnastatud, loogiliselt struktureeritud ja kasutajasõbraliku juhendi, mida kõik ettevõtjaid teenindavad asutused saavad kasutada raamistiku täitmiseks.
- 3.3.2. Juhend võib sisaldada praktilisi töövahendeid, näiteks vorme, näiteid, kontrollnimekirju kasutusstsenaariume, küsimustikke jm materjale, mis toetavad raamistiku rakendamist ja teenuste kvaliteetset kujundamist.
- 3.3.3. Töövõtja arvestab juhendi koostamisel järgmisi nõudeid:
  - 3.3.3.1. juhendi alguses esitatakse lühiselgitus juhendi eesmärgist;
  - 3.3.3.2. juhendis tuleb kirjeldada, kuidas raamistiku põhimõtteid rakendada, juurutada ning ajakohasena hoida;

- 3.3.3.3. juhendis kirjeldatakse tegevusi ja rolle teenuse planeerimisel, disainimisel, arendamisel, testimisel, juurutamisel ja kommunikatsioonitegevuste läbiviimisel;
- 3.3.3.4. juhendi lõpus esitatakse struktureeritud kokkuvõtte olulisematest juhistest, et toetada kiiret ülevaadet ja kordamist;
- 3.3.4. töövõtja kirjeldab, kuidas ettevõtjale pakutavate teenuste põhimõtted on juhitud, kuidas raamistikku ja juhendit uuendatakse regulaarselt hoidmaks neid aja- ja asjakohasena ning kuidas põhimõtete rakendamist koordineerida, suunata ja vajadusel nõustada.
- 3.3.5. Töövõtja võib lisada oma parima teadmise järgi muud olulist infot, mis võib olla vajalik juhendi kasutamisel.

## **4. Töö teostamist täpsustavad tingimused**

### **4.1. Töö tegemisel kaasatavad osapooled**

- 4.1.1. Põhimõtete raamistiku ja selle täitmise juhendi väljatöötamisse peavad olema kaasatud MKM, Riigi Infosüsteemi Amet, Justiits- ja Digiministeerium ning Riigi Tugiteenuste Keskus.
- 4.1.2. Punktis 3.1.6. nimetatud tagasiside küsimiseks kaasatakse kokkuleppel tellijaga vähemalt 10 asutust.
- 4.1.3. Punktis 3.2. nimetatud raamistiku ja punktis 3.3. nimetatud juhendi valideerimiseks ning nende loetavuse ja arusaadavuse testimiseks kaasab töövõtja kokkuleppel tellijaga vähemalt 5 asutust.
- 4.1.4. Vastavalt vajadusele tuleb protsessi kaasata täiendavaid huvirühmi.

### **4.2. Vormi nõuded**

- 4.2.1. Töövõtja peab töö käigu ja töö tulemid dokumenteerima. Dokumentatsioon peab olema ühetaoliselt vormistatud ning lihtsalt loetav. Töövõtja koostab kõik kirjalikud materjalid eesti keeles. Töövõtja tagab koostatud teksti nii keelelise kui ka vormilise korrektsuse ning hea keelekasutuse.
- 4.2.2. Töövõtja esitab lisaks põhidokumendile põhimõtete raamistiku ja juhendi kokkuvõtte järgmistes formaatides, et toetada selle laiemat mõistmist ja kasutamist:
  - 4.2.2.1. teekaart:
    - 4.2.2.1.1. töövõtja koostab visuaalse teekaardi, mis illustreerib raamistiku rakendamise etappe, osapooli, ajaraami ja vajalikke tegevusi;
    - 4.2.2.1.2. teekaart esitatakse nii visuaalsel kujul (nt infograafikana) kui ka tekstilise selgitusega;
    - 4.2.2.1.3. teekaart esitatakse redigeeritavas formaadis.
  - 4.2.2.2. esitlusslaidid:
    - 4.2.2.2.1. töövõtja koostab visuaalsed esitlusslaidid, mis sisaldavad raamistiku ja juhendi põhisisu, skeeme, näiteid ja soovitusi;
    - 4.2.2.2.2. slaidid on kasutatavad kohtumistel, koolitustel ja tutvustustel;
    - 4.2.2.2.3. esitlusslaidide arv võiks jääda vahemikku 10-20 ning slaidid esitatakse PPTX ja PDF versioonis ning vajadusel sisaldab esinejale märkmeid soovituslike selgituste ja rõhuasetustega.
  - 4.2.2.3. tutvustav video:
    - 4.2.2.3.1. töövõtja toodab põhimõtete raamistikku ja juhendit tutvustava kokkuvõtliku video, mis annab ülevaate raamistiku eesmärgist ja põhiteemadest;
    - 4.2.2.3.2. tutvustava video orienteeruv pikkus on 4 minutit ja sisaldab selget eestikeelset kõne ja subtiitreid;



- 4.2.2.3.3. tutvustav video antakse üle tellijale sobivas formaadis, mis võimaldaks video levitamist kodulehel, sotsiaalmeedia kanalites ning erinevatel kohtumistel nii füüsiliselt kui ka virtuaalselt;
- 4.2.2.3.4. töövõtja korraldab kõik video tootmisega seotud tegevused ning kooskõlastab sisu ja tingimused tellijaga.
- 4.2.2.4. Loodud formaadid peavad järgima tellija visuaalset identiteeti ning lähtuma Vabariigi Valitsuse määrusest nr 108 „Taaste- ja vastupidavuskava elluviimise korraldus ja toetuse andmise üldtingimused“ (kättesaadav: <https://www.riigiteataja.ee/akt/101122021005?leiaKehtiv>).
- 4.2.3. Suhtlemine töövõtja ja tellija ning muude isikute vahel toimub eesti keeles. Juhul, kui töövõtja esindaja ei valda eesti keelt piisaval tasemel, peab töövõtja tagama omal kulul tõlgi olemasolu suuliseks ja kirjalikuks suhtlemiseks töövõtja ja muude isikute vahel. Tõlk peab olema kompetentne lepingu eseme teksti tõlkimisel.
- 4.2.4. Töövõtja tagab kõigile projektis osalevatele isikutele dokumentide ja koosolekumaterjalide haldamiseks ning tööde teostamiseks ühised projektikeskkonnad (nt Sharepoint projektikeskkond).
- 4.2.5. Töövõtja haldab ja sisustab projektikeskkondi nii, et see võimaldab tellijal ja seotud osapooltel olla kursis ning järgida tööga seotud dokumentatsiooni ja ajakava, sh:
  - 4.2.5.1. lisab kord nädalas projektikeskkonda (reedeti, kui ei lepita kokku mõnda teist tööpäeva) kokkuvõtliku memo hanke raames nädala jooksul tehtud töödest ning järgmise nädala tööplaanist;
  - 4.2.5.2. protokollib hankelepingu täitmisel läbiviidavad koosolekuid ja kohtumisi ning lisab protokollid kolme tööpäeva jooksul projektikeskkonda.
- 4.2.6. Töövõtja vormistab ettekande slaidid töö tulemustest.
- 4.2.7. Töövõtja esitleb töö tulemusi ühel avalikul üritusel. Esitus toimub vastavalt kokkuleppele kas veebis või füüsilisel kujul ning tellija kutsub kokku seotud osalised. Juhul, kui üritus toimub füüsilisel kujul, siis Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium tagab ürituse ruumid ja üldkorralduse.
- 4.2.8. Projekti lõppedes esitab töövõtja kogu projekti dokumentatsiooni ja loodud formaadid tellijale.

### 4.3. Töökorraldus

- 4.3.1. Töö teostamisel tagab töövõtja ülesannete tähtaegse ja kvaliteetse täitmise vastavalt hankelepingus sätestatud tingimustele. Töövõtja tagab töö teostamiseks ja selle tulemite saavutamiseks vajaliku projektimeeskonna koosseisu. Töövõtja ülesanne on töö teostamise ja selle tulemite kvaliteedi tagamiseks võimalike riskide maandamismeetmete planeerimine ja rakendamine.
- 4.3.2. Tellija määrab MKM-i projekti juhtrühma liikmed. MKM-i projekti juhtrühm jälgib hankelepingu tähtajalist täitmist, vaatab üle töö tulemi ning annab tulemile hinnangu.
- 4.3.3. Töövõtja loob vajadusel tööde teostamise eesmärgil projektirühmad.
- 4.3.4. Avakohtumine töövõtjaga toimub eelistatult tellija ruumides ning esimesel võimalusel peale lepingu sõlmimist (kohtumise aeg lepitakse eelnevalt kokku). MKM-i projekti juhtrühma koosolekud toimuvad MKM-i ruumides, juhul kui töövõtjaga teisiti kokku ei lepita. Kui füüsilised kohtumised ei ole võimalikud või mõistlikud, korraldatakse kohtumised kokkuleppel veebi vahendusel.
- 4.3.5. Töökoosolekud MKM-i projekti juhtrühmaga toimuvad eeldatavalt kord kuus vastavalt vajadusele, kuid kindlasti enne lõpptulemi vastuvõtmist.
- 4.3.6. Töövõtja projektijuht korraldab MKM-i projekti juhtrühma ja (vajadusel) loodud projektirühmade üld-, teemapõhiseid ja erakorralisi koosolekuid: valmistab ette päevakava ja



- vajalikud töömaterjalid koostöös ja kooskõlastatuna tellija projektijuhiga, juhib koosolekuid, korraldab protokollimise ja juhtrühmas juhtrühma liikmete vastuvõetud otsuste täitmise.
- 4.3.7. Koosolekute korraldamisel organiseerib töövõtja kõik selleks vajaliku, nt tehnika ja kohvipausid, osalejate registreerimise, protokollimise jm. Töövõtja organiseerib koosolekute ruumid, juhul kui koosolek ei toimu MKM-i ruumides.
  - 4.3.8. Tellijal on õigus nõuda vajadusel töökoosoleku kokkukutsumist.
  - 4.3.9. Mõlema poole projektijuhid vastutavad enda organiseeritud koosolekute planeerimise, kokkukutsumise ning ettevalmistamise eest.
  - 4.3.10. Teadete edastamine ning tööde üleandmine toimub vastavalt lepingule.

#### **4.4. Projekti tulemi vastuvõtmine ning projektiplaan ja ajakava**

- 4.4.1. Töö teostatakse kahes etapis ja töö üleandmise tähtajad on sätestatud hankelepingus.
- 4.4.2. Töövõtja peab projektiplaanis ja ajakavas jaotama töö kahte etappi (etapp I ja II).
- 4.4.3. Pooltel on kokkuleppel õigus pakkumuses esitatud projektiplaani ja ajakava täpsustada eelkõige, kui see on vajalik nt ajalises graafikus esinevate vastuolude või puuduste kõrvaldamiseks (nt kui prognoositud (meeskonnaliikmete) töömahud on ebaproportsionaalsed, tööloigud on ebaloogilises järjestuses, lepingu sõlmimise viibimise tõttu (sh riigihankega seotud vaidlustus-ja kohtumenetlustest tingitud) on kavas ajalisi nihkeid jms). Projektiplaani ja ajakava on lubatud pikendada perioodi võrra, mille osas tööga alustamine viibis. Töövõtja esitab projektiplaanis või ajakava muutmiseks tellijale enne avakoosolekut ettepaneku, milles näitab ära muutmise põhjendused ja selgitused. Vajadusel pooled arutavad esitatud ettepanekut avakoosolekul ning 5 tööpäeva jooksul peale avakohtumist esitab töövõtja tellijale lõpliku täpsustatud projektiplaani koos ajakavaga. Hankelepingus sätestatud tööde lõpptähtaega ei ole võimalik muuta.

#### **4.5. Alusmaterjalid**

- 4.5.1. Töövõtjal tuleb töö teostamisel vähemalt lähtuda punktides 2.3.1., 2.3.2, 2.3.3., 2.3.4, 2.3.7. välja toodud alampunktidest 2.3.7.1. – 2.3.7.17. nimetatud materjalidest.