

Väikehanke „Avalike teenuste rahulolu mõõtmise lahenduste analüüs“ pakkumuskutse

Justiits- ja Digiministeeriumi digiriigi osakonna teenuste talitus (edaspidi hankija) palub pakkumust analüüsi läbiviimiseks ning metoodika ja juhiste uuendamiseks otseste avalike teenuste rahulolu mõõtmise lahenduse arendamisel.

Tutvustus ja eesmärk

“Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate arvutamiseks ja kesksesse loetelusse esitamiseks” on Justiits- ja Digiministeeriumi (varasemalt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi) poolt koostatud juhiskirja, kus on toodud minimaalselt vajalikud kvaliteedinäitajad, mille abil seirata otseste avalike teenuste kasutusele võtmisel kasutajavaadet ning hinnata teenuste kvaliteeti. Otseste avalike teenuste all mõeldakse asutuse poolt kodanikule või ettevõtjale osutatavad teenuseid, mille abil saab täita seadusest tulenevaid kohustusi või kasutada oma õigusi. Kord aastas esitavad teenuste rahulolu mõõtvad riigi asutused mõõdetud näidiku otseste avalike teenuste kesksesse kataloogi. Riigi teenuste kataloog on keskne tööriist avalike teenuste kirjeldamiseks, jälgimiseks ja arendamiseks.

Rahulolu temaatika kajastub Eesti 2035 arengukava punktis "Avalike digiteenustega rahulolu eraisikute seas", ettevõtja digivärava visioonis ning on Eesti digiühiskonna arengukava vaatest rahulolu avalike digiteenustega üks võtmemõõdikutest. Lisaks on teenuse pakkumisega rahulolu mõõtmine integreeritud paljude asutuste enda eesmärkidesse. Käesolevalt kogutakse teenuste kvaliteedi- ja rahuloluandmeid asutuste loikes erinevate metoodikate alusel, mistõttu puudub ühtne võrreldav ja terviklik ülevaade teenuste kvaliteedist ja kasutajakogemusest riigi tasandil. See omakorda toob kaasa killustatuse ning ei kata terviklikult kasutaja teekonda probleemist lahenduseni. Erinevate kogumise meetodite tõttu pole riigi vaates kogutud andmed piisavalt standardiseeritud, võrreldavad ega piisavalt seotud teenuse tegeliku toimivusega. Samuti ei kasutata asutuste vaates andmeid paljudel juhtudel teenuse kvaliteedi parandamisel või neid ei esitata kesksesse loetelusse.

Hanke eesmärk on täiendada olemasolevat juhiskirja, sealhulgas täiendada olemasolevat rahulolu näitajate kogumise ning ühtseks näidikuks teisendamise metoodikat, juhiskirjas esitatavaid riiklikke soovitusi, sh RIA poolt arendatava keskse tagasiside komponendi soovitusesse integreerimist. Samuti on eesmärgiks komponendi metoodika tugevdamine ning selle kasutuselevõttu võimestamine läbi esmase teekaardi loomise, milleks antud analüüs peab andma sisendi. Selleks on tarvilik eelnevalt tagasiside komponendi metoodika täiendamine, sh komponendi tänase lahenduse skaleeritavuse hindamine.

Laiem eesmärk on, et moodustuks süsteem, mis võimaldab hinnata avalike teenuste kvaliteeti ja kasutajakogemust riigi üleselt ning toetab andmepõhist teenuste juhtimist ja arendamist.

Täiendavalt aitab töö selgitada, milline on rahulolu hindamise roll riigi teenuste juhtimisel, kuidas rahulolu siduda teiste kvaliteedi- ja toimivusnäitajatega ning kuidas toetada asutusi ühtsema ja võrreldavama tagasiside kogumisega.

Töö tulemusel tekib praktiliselt rakendatav täiendatud metoodika ja juhendmaterjal, mida saab kasutada teenuste kataloogi, tagasisidekomponendi, asutuste mõõtmispraktikate ning riigiülese aruandluse arendamisel. Töö tulemusel ei oodata tehnilise lahenduse arendamist ega uute mõõtesüsteemide juurutamist.

1. Töövõtja ülesanded

1.1. Töövõtja peab analüüsima lahenduste väljatöötamiseks vähemalt järgmisi alusmaterjale ja teemasid:

1.1.1. kehtivat juhendit „[Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate arvutamiseks ja kesksesse loetelusse esitamiseks](#)“ ning selle rakenduspraktikat;

1.1.2. [teenuste kataloogi](#) olemasolevat rahulolu kogumisloogikat, andmestikku ja kasutusjuhtumeid;

1.1.3. riigiasutuste olemasolevaid rahulolu ja kvaliteedi mõõtmise praktikaid, sealhulgas kasutatavaid mõõdikuid, skaalasid, tööriistu ja aruandlusviise;

1.1.4. RIA tagasisidekomponendi olemasolevat lahendust, selle metoodikat, kasutusloogikat, andmekogumist ja analüütikavõimalusi;

1.1.5. rahvusvahelisi praktikaid ja võrdlusnäiteid, sealhulgas OECD uuringu „*Measuring Citizen's Satisfaction with key Government Services for better performance and enhanced trust*“ tulemeid ja rahulolu mõjutavaid tegureid. Pakkumuse võitjaga jagatakse mitteametlikku versiooni. Kui lepingu kestel avaldatakse ametlik version, peab pakkuja arvestama võimalike täiendustega. Samuti peab pakkuja analüüsima vähemalt kolme asjakohase välisriigi, nt Ühendkuningriigi, Singapuri, Uus-Meremaa, Lõuna-Korea või teiste asjakohaseid kogemusi ulatuses, milles need on töö eesmärkide saavutamiseks vajalikud;

1.1.6. asjakohast õigusraamistikku ja juhendmaterjale, sealhulgas teenuste korraldamist, teabehaldust, andmekaitset, ligipääsetavust ja avalike teenuste korraldust puudutavaid nõudeid;

1.1.7. muid töö käigus ilmnevaid asjakohaseid allikaid, uuringuid, juhendeid, standardeid ja parimaid praktikaid.

1.2. Analüüsi käigus peab töövõtja käsitlema vähemalt järgmisi teemasid:

1.2.1. Kehtiva juhendi ja rahulolu kogumismetoodika analüüs ning uuendamine

- Töövõtja peab analüüsima kehtivat juhendit ja teenuste kataloogi loetelusse esitamise statistikat (sisend JDM-lt), tuvastama juhendi tugevused, puudused ja ajakohastamist vajavad kohad.

- Töövõtja peab tegema ettepanekud rahulolu kogumismetoodika uuendamiseks viisil, mis arvestab teenuste kataloogi üldist kogumisloogikat, teenuste erinevat iseloomu ning vajadust võrreldavate andmete järele.
- Erineva iseloomuga teenuste analüüsis tuleb võimalusel eristada ja arvesse võtta vähemalt otseseid avalikke teenuseid (sh digitaalseid ja füüsilisi teenuseid) ning sündmus-/tervikteenuseid.
- Töövõtja peab kirjeldama, millisel tasemel on asjakohane koguda tagasisidet ja kvaliteedinäitajaid: teenuse, osateenuse, kanali, kasutajateekonna etapi, sündmusteenuse või riigiülese teenuskogemuse tasandil ning milliste teenuste kohta pole mõistlik rahulolu üldse koguda.
- Töövõtja peab esitama ettepaneku, kuidas juhend seostub teenuste kataloogi andmeväljade, andmete uuendamise sageduse, vastutajate ning aruandlusloogikaga.

1.2.2. Keskse näidiku arvutamismetoodika ülevaatamine

- Töövõtja peab analüüsima olemasolevat otseste avalike teenuste kataloogi alusel leitavat koondrahulolu arvutusloogikat ning tegema ettepanekuid selle parendamiseks.
- Töövõtja peab kirjeldama, kuidas arvutada ja tõlgendada keskset näidikut olukorras, kus teenused, kanalid, sihtrühmad ja andmete kogumise meetodid on erinevad. Sealhulgas tegema ettepanekuid teenuste tagasiside kogumiseks ja võrdlemiseks erinevates kanalites ja osateenus/üksikteenus/sündmusteenus raames. Näiteks, kas abiellumise tervikteenuse raames dokumendivahetus ja tavapärase dokumendivahetuse tagasisidet on vajalik ja mõistlik võrrelda? Kui jah, siis kuidas? Samuti konkreetsete teenuste näitel (nt abiellumine), kuidas mõjutab teenusega rahulolu selle algatamine erinevas kanalis.
- Töövõtja peab hindama, millised piirangud kaasnevad eri meetoodikatega kogutud andmete koondamisel ning kuidas vältida valede järelduste tegemist.

1.2.3. Asutuste praeguste praktikate ja vajaduste kaardistamine

- Kaardistuses tuleb käsitleda kuni viie asutuse näitel, milliseid peamisi mõõdikuid kasutatakse, milliste kanalite kaudu andmeid kogutakse, milline on andmete kasutus otsuste tegemisel ning millised on peamised takistused ühtse metoodika rakendamisel. Asutused lepitakse kokku töövõtja ja tellija koostöös.
- Töövõtja peab tegema ettepanekud, millist tuge, juhendamist või tööriistu vajavad asutused selleks, et rahulolu ja kvaliteedinäitajaid süsteemselt koguda ning kasutada.

1.2.4. Tagasisidekomponendi olemasoleva metoodika analüüs ning OECD rahulolu tegurite integreerimine metoodikasse

- Töövõtja peab analüüsima RIA poolt arendatud tagasisidekomponendi kui teenuse olemasolevat metoodilist tausta, sealhulgas kasutatavaid küsimusi, skaalasid, põhjusevalikuid, vabatekstivälju, andmete kogumise loogikat ja analüütika võimalusi. Tegevust toetavad RIA antud valdkonna spetsialistid. Komponent on eelkõige tagasiside kogumiskanal, mis annab tooteomanikule vajaliku sisendi analüüsiks või mille väljundit saab kasutada ka riigiülese tagasiside süsteemi osana.

- Töövõtja peab analüüsima, kuidas kasutada OECD uuringus välja toodud rahulolu tegureid RIA tagasiside komponendi põhjusevaliku metoodikas nii, et komponent tõstaks enam teenuse pakkuja teadlikust rahulolu mõjutavate tegurite mõjust koondrahulolule.
- Töövõtja peab kirjeldama, kuidas OECD kirjeldatud rahulolu mõjutavad tegurid aitavad liikuda üldise rahulolunumbri mõõtmiselt põhjuste ja parenduskohtade tuvastamisele.
- Töövõtja peab iga uuringus välja toodud rahulolu teguri kohta kirjeldama võimalikud täiendavad märksõnad ning hindama, milliste teenusetüüpide puhul neid on otstarbekas kasutada, sealhulgas kuidas põhjusevalikud peaksid muutuma sõltuvalt kasutaja antud hinnangust.
- Töövõtja peab tegema ettepaneku, kuidas siduda kasutajate vabatekstilised kommentaarid ja valikvastused nimetatud komponentidega, et oleks võimalik täiendavalt aru saada rahulolu või rahulolematuse põhjustest. Samuti esitama ettepanekuid, kuidas isikustamata tekstilist tagasiside saaks süsteemselt kasutusele võtta ja teha koondjäreltusi.
- Töövõtja peab kirjeldama, kuidas uuendatud metoodilist alust oleks mõistlik piloteerida, millistele aspektidele keskenduda ning võimalusel ka kuidas piloteerimise tulemuste põhjal täiendatud komponendi metoodikat täpsustada.

1.2.5. Tagasisidekomponendi universaalsuse ja kasutuselevõtu analüüs

- Töövõtja peab hindama, millises ulatuses saab ühtset tagasisidekomponenti või ühtset metoodikat kasutada erinevate asutuste infosüsteemides, teenuseportaalides ja teeninduskanalites. Sealhulgas hindama ja kirjeldama peamised tehnilised eeldused ja piirangud.
- Selleks saab töövõtja kasutada sisendina tagasisidekomponendi tänast kasutusaktiivsust ja vastamismäära. Hinnang peab andma sisendi RIA keskse rahulolu kogumise komponendi kasutuselevõtu teekaardi koostamiseks.
- Töövõtja peab tuvastama teenusetüübid ja kasutusjuhud, mille puhul ühtne komponent sobib, ning olukorrad, kus on vaja erandeid, erilahendusi või täiendavaid mõõdikuid.
- Töövõtja peab hindama ja jagama soovitusi, kuidas kasutada tagasiside komponenti olukordades, kus kasutaja ei pruugi tajuda osateenuseid eraldi või kus teenuse tulemus saabub oluliselt hiljem kui kasutaja esmane kontakt teenusega. Samuti tegema ettepanekuid, kuidas metoodikat juurutada olukorras, kus asutuste küpsus, andmekogumise võimalused ja kasutatavad tööriistad on erinevad.
- Töövõtja peab tegema, vastavalt eelnevates punktides ilmnenule asjaoludele, ettepanekuid kuidas komponendi kasutajaskonda laiendada, sh esitama riskid ja eeldused, mis võivad mõjutada komponendi ja selle metoodika kasutuselevõttu.

1.2.6. Rahvusvaheliste praktikate kaasamine

- Töövõtja peab koguma informatsiooni ning võrdlema valitud riikide praktikaid keskendudes sellele, kuidas on lahendatud avalike teenuste rahulolu, kasutatavuse ja kvaliteedi mõõtmine.
- Töövõtja peab kirjeldama nii õnnestunud praktikaid kui ka piiranguid ja ebaõnnestumisi, millest Eesti võiks õppida ning tooma välja, millised lahendused võiksid Eesti kontekstis olla rakendatavad ning millistel tingimustel.
- Töövõtja peab siduma rahvusvahelised järeltused käesoleva hanke teiste tulemitest, sh Eesti teenuste kataloogi, RIA tagasisidekomponendi, asutuste vajaduste ja riigiülese aruandluse arendamisega.

1.2.7. Muud asjakohased aspektid

- Töövõtja peab käsitlema ka muid töö käigus ilmnevaid asjakohaseid küsimusi, mis on vajalikud töö eesmärkide saavutamiseks. Kui töö käigus selgub täiendavate andmeallikate, juhendite, õigusaktide, metoodikate või tehniliste lahenduste analüüsivajadus, peab töövõtja need analüüsi kaasama ulatuses, mis on vajalik põhjendatud soovitude esitamiseks;
- Töövõtja peab kogu töö vältel tagama, et ettepanekud oleksid praktiliselt rakendatavad, arvestaksid asutuste tegelikku võimekust ning toetaksid riigi teenuste kvaliteedi järjepidevat parandamist.

2. Töö tulemusel üleantavad dokumendid

2.1. Töövõtja esitab hankijale pärast töö teostamist elektroonilisel ja muudetaval kujul järgmised dokumendid ja materjalid:

2.1.1. analüüsi lõpparuanne, mis sisaldab kõik punktis 1 loetletud analüüse ning tulemeid.

2.1.2. uuendatud juhendi „Otseste avalike teenuste kvaliteedinäitajate arvutamiseks ja kesksesse loetelusse esitamiseks“ tervikteksti või selle muutmissettepanekud rakendataval kujul;

2.1.3. kokkuvõtlik esitus PowerPointi või muus levinud esitlusformaadis.

2.1.4 Tööde teostamise ja üleandmise lõpptähtajaks on **27.11.2026**.

3. Nõuded töö teostajale

3.1. Tellija näeb, et töövõtja meeskond peab suutma tagada rolle ja kompetentse järgnevates valdkondades: projektijuhtimine, teenusedisain, UX-analüüs, andmeanalüüs, kasutajauuringute ja avaliku sektori teenuste korraldus. Meeskonnal tervikuna peab olema piisav kogemus (avalikus ja/või erasektoris) ning iga võtmeekspert peab omama vähemalt ühe asjakohase projekti kogemust, mis seostuvad avalike teenuste, digiteenuste, kasutajakogemuse, teenusedisaini, andmeanalüüsi või rahulolu mõõtmise projektidega. Tellija ei eelda töövõtjalt kindlat meeskonnaliikmete arvu, vaid pakkuja otsustab, mitmest liikmest meeskonna komplekteerib, et tagada töö teostamine.

3.2. Teenusepakkuja vähemalt ühel eksperdil peab olema vähemalt kahe projekti kogemus, mis hõlmab metoodilisi, juriidilisi või andmeanalüütilisi analüüse, sh kasutajakogemuse valdkonnas.

3.3. Teenusepakkuja peab suutma kaasata hankija ja asutuste esindajaid töö käigus viisil, mis toetab praktiliselt rakendatavate tulemuste saavutamist.

3.4. Teenusepakkuja peab pakkumuses kirjeldama töö teostamise ajakava, meeskonna rolle ja töökorraldust.

3.5. Töövõtja peab arvestama, et riigi eesmärk ei ole koguda rahulolu rahulolu pärast, vaid luua otsustamiseks kasutatav teadmine selle kohta, kus, kuidas ja miks teenuse kvaliteeti parandada.

4. Pakkumuse esitamise tingimused

4.1. Tellija ootab, et pakkuja esitab pakkumuse järgnevatel osades:

- Pakkumuse maksumus
- Töö teostamise planeeritava meeskonna CV-d (vastavalt punktidele 3.1.-3.2.)
- Töö teostamise plaan (vastavalt punktidele 3.4. ja 5.1.2.)

4.2. Pakkuja esitab pakkumuse maksumuse käibemaksuta. Kui pakkumusele lisandub käibemaks, tuleb see eraldi välja tuua. Pakkumuses esitatud hind peab sisaldama kõiki töö läbiviimiseks ja üleandmiseks vajalikke kulusid, makse ja maksusid.

4.3. Pakkumuse esitamisega kinnitab pakkuja, et pakkumus on jõus vähemalt 60 kalendripäeva. Pakkumuse esitamisega kinnitab pakkuja kõikide pakkumuskutses sätestatud tingimuste ülevõtmist.

4.4. Küsimuste ja täiendava informatsiooni soovi korral palume need esitada kirjalikult e-posti aadressil marten.jakobson@justdigi.ee

4.5. Pakkumuse esitamise kuupäev on hiljemalt **21.08.2026**

5. Pakkumuste hindamine ja edukaks tunnistamine

5.1. Pakkumuste hindamisel ja edukaks tunnistamisel selgitatakse hanke võitja välja kahe kriteeriumi alusel: a) pakkumuse kogumaksumus (50%); b) töö teostamise plaan, sh kavandatavad tegevused, ajakava (50%). Edukaks tunnistatakse vastavaks tunnistatud pakkumus, mis kahe komponendi summas saab kõrgeima tulemuse. Võrdsete pakkumuste puhul tunnistatakse edukaks pakkumus, mille töö teostamise plaani punktide summa on kõrgeim. Kõiki kriteeriume hinnatakse järjestuspõhiselt.

5.1.1. Pakkumuse kogumaksumuse kriteeriumiks on madalaim hind.

5.1.2. Töö teostamise plaanis hinnatakse plaani põhjalikkust, st punktis 1 loetletud tegevuste ning tulemite katvust. Kõrgeima tulemuse saab kvaliteetne plaan, mis hõlmab kõiki punktis 1 kavandatud tegevusi, esitatud on ajakava ning lähenemine on teostatav, loogiline ja sisaldab riskide käsitlemist.

5.2. Hindamisel reastatakse pakkumused iga kriteeriumi alusel järjestuspõhiselt ning seejärel summeeritakse, kus maksimumpunktid on 100 (50+50) ning iga kriteeriumi lõikes väheneb saadud punktide hulk 5 võrra. Näiteks, kui pakkuja pakub madalaima hinna ja reastub tööplaani pingereas kolmandaks on summa 85 (50+35). Reastamisel võivad pakkujad kohta ka jagada (nt kui pakutud kogumaksumus on võrdne). Pakkujate paljususe korral negatiivseid punkte ei jagata.

5.3. Hankija lükkab pakkumuse või kohandatud pakkumuse tagasi, kui see ei vasta pakkumuskutses esitatud tingimustele, kui pakkuja ei esita tähtjaks hankija nõutud selgitusi või pakkuja selgituste põhjal ei ole võimalik üheselt hinnata pakkumuse vastavust pakkumuskutses esitatud tingimustele.

Hankija võib tunnistada pakkumuse vastavaks, kui selles ei esine sisulisi kõrvalekaldeid pakkumuskutses nimetatud tingimustest.

6. Muu oluline info

6.1. Maksimaalne maksumus (kõik töövõtja poolt teostatavad tööd) on **27 900** eurot käibemaksuta.

6.2. Töö teostamine ja tegevuste korraldamine peab põhinema tihedal koostööl töövõtja ja hankija vahel.

6.3. Töövõtja peab töö käigus arvestama hankija kommentaaridega ning esitama vahetulemused kokkulepitud kujul.

6.4. Edukas pakkuja esitab vajadusel hankilepingu (Lisa 1) sõlmimise järgselt viivitamatult hankijale hankilepingu täitmisel osalevate alltöövõtjate kohta järgmise info: alltöövõtja nimi ja registri- või isikukood, alltöövõtulepingu nimetus, kuupäev, number, lepingu summa ja garanteerib, et eduka pakkuja ning alltöövõtjate tegelikud kasusaajad on kantud äriregistrisse.

6.4.1. Kui edukas pakkuja või alltöövõtja on registreeritud välisriigis, esitab edukas pakkuja hankilepingu sõlmimise järgselt hankijale viivitamatult omanike ja tegelike kasusaajate nimed, isiku- või registrikoodid, isikukoodi puudumisel sünniajad ning alltöövõtulepingu kuupäeva, numbri ja summa.

6.5. Edukaks tunnistatud pakkumuse esitanud pakkuja ja hankija sõlmivad lepingu, mille projekt on toodud pakkumuskutse lisas.

Lisa 1

Töövõtulepingu projekt

Eesti Vabariik, Justiits- ja Digiministeeriumi kaudu, registrikood 70000898, asukoht Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, keda esindab **[ees- ja perekonnanimi]** (edaspidi nimetatud „Tellija“) ja

[Jur.isiku või FIE ärinimi], registrikood **[number]**, asukoht **[aadress]**, keda esindab **[ees- ja perekonnanimi]** (edaspidi nimetatud „Töövõtja“), edaspidi koos nimetatud „Pooled“ ja eraldi „Pool“,

sõlmisid käesoleva töövõtulepingu (edaspidi „leping“) alljärgnevas:

1. Lepingu objekt

Lepingu objektiks on töövõtja poolt avalike teenuste rahulolu mõõtmise lahenduste analüüsi koostamine ning meetodika ja juhiste uuendamine, lähtudes väikehanke dokumentidest (edaspidi „tööd“). Tööde täpsem kirjeldus on toodud tehnilises kirjelduses (Lisa 1).

2. Tööde teostamise aeg ja tähtpäevad

Töövõtja kohustub teostama lepingu objektiks olevad tööd hiljemalt **[kuupäev või muu tähtaeg]**. Tööde teostamise täpsem ajakava lepitakse poolte vahel kokku. Pooltel volitatud esindajad võivad kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis lepingu täitmise käigus ajakava täpsustada ja kohandada, muutmata lõpptähtpäeva.

3. Lepingu hind

- 3.1. Lepingu alusel töövõtja poolt teostatavate tööde kogumaksumuseks on **[numbritega] eurot**, millele lisandub käibemaks õigusaktidega sätestatud korras, välja arvatud punktis 3.2 nimetatud juhul (edaspidi nimetatud „lepingu hind“).
- 3.2. Kui pakkumuse esitamise ajal ei olnud töövõtja käibemaksukohustuslane või tal ei olnud kohustust käibemaksu arvestada, kuid selline kohustus tekkis pärast pakkumuse esitamist või lepingu täitmise käigus, peab töövõtja arvestama, et lepingu hind sellest käibemaksu võrra ei suurene.
- 3.3. Lepingu hind on lõplik ja sisaldab kõiki lepingu täitmise kulusid, sh tasu autoriõiguste eest.
- 3.4. Lepingu hind tasutakse pärast töö vastuvõtmist tellija volitatud esindaja poolt. Tasumine toimub poolte allkirjastatud üleandmise-vastuvõtmise akti alusel vastavalt esitatud arvele ühe maksena pärast tööde teostamist.
- 3.5. Töövõtja esitab Tellijale arve e-arvena. E-arvet on võimalik saata e-arvete operaatori vahendusel. E-arve loetakse laekunuks selle operaatorile laekumise kuupäevast.
- 3.6. Tööd rahastatakse toetusmeetmest J10-RF21-01212RIIKD Digiriik- riigiülesed kesksed teenused. Projekt J10-DRRAHULOLU – kasutaja rahulolu mõõtmine.

4. Erisätted

- 4.1. Lisaks üldtingimustes sätestatule kohustub töövõtja:
 - 4.1.1. esitama aruandluse;
 - 4.1.2. töö teostamisel järgima lepingu rahastaja tingimusi, sh teavitamisele, vormistamisele ja sümboolikale, mille juhendi leiab Riigi Tugiteenuste Keskuse [lehelt](#).
 - 4.1.3. pakkumuses esitatud meeskonnaliikmete vahetumise korral tagama, et tööd teostavad vähemalt väikehanke dokumentides nõutud pädevuse ja kogemusega isikud. Meeskonnaliikme vahetumise vajadustest tuleb tellija esindajat teavitada esimesel võimalusel ning esitada uue meeskonnaliikme pädevust ja kogemust tõendavad andmed ja dokumendid. Meeskonnaliikmete vahetamiseks on vajalik tellija nõusolek. Teavitus ja nõusolek esitatakse kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;
 - 4.1.4. töö teostamisel tegutsema sõltumatu eksperdina ning lähtuma oma parimatest valdkondlikest teadmistest, kogemustest ja meetoditest. Töövõtja kohustub lepingu täitmisel tagama, et mistahes temapoolne äri- või muu tegevus ei ole suunatud kolmandate isikute huvide esindamisele. Käesolevas punktis sätestatud huvide konflikti vältimise kohustuse rikkumise korral on tellijal õigus nõuda töövõtjalt leppetrahvi kuni 20% lepingu hinnast. Samuti on tellijal õigus kirjeldatud juhul leping erakorraliselt ühepoolset lõpetada.
- 4.2. Lisaks üldtingimustes sätestatule kohustub tellija:
 - 4.2.1. tegema töövõtjale kättesaadavaks kõik tema käsutuses olevad töö teostamiseks vajalikud materjalid, analüüsid vm;
- 4.3. Töövõtja, sh tema töötaja, ametnik kui temaga mistahes muus lepingulises suhtes olev lepingu täitmisel osalev isik teavitab tellija tööalase tegevusega teatavaks saanud Euroopa Liidu õiguse rikkumisest e-posti aadressil vihje@justdigi.ee. Tellija tagab tööalase tegevusega teatavaks saanud Euroopa Liidu õiguse rikkumisest teavitaja kaitse. Rikkumisest teavitamise ja teavitaja kaitse tagamise õiguslike aluste ning kohustuste rikkumisel kohalduva vastutuse osas lähtuvad pooled [Tööalasest Euroopa Liidu õiguse rikkumisest teavitaja kaitse seaduses](#) sätestatust.
- 4.4. Kui töövõtja ei täida lepingu punkti 4.1.2 nõuetekohaselt ja selle alusel teeb rakendusasutus toetuse vähendamise või tagasinõude otsuse, on tellijal õigus töövõtjalt tagasi nõuda mitteabikõlbulikumid kulud tagasimakse nõude ulatuses.

5. Volitatud esindajad

- 5.1. Tellija volitatud esindajaks lepingu täitmisega seotud küsimustes on **[ees- ja perekonnanimi]**, tel **[number]**, e-post **[aadress]**, või teda asendav isik.
- 5.2. Töövõtja volitatud esindajaks lepingu täitmisega seotud küsimustes on **[ees- ja perekonnanimi]**, tel **[number]**, e-post **[aadress]**.

6. Lepingu lisad

Lepingu juurde kuuluvad allkirjastamise hetkel lisadena alljärgnevad dokumendid:

6.1. Lisa 1 – Tehniline kirjeldus;

6.2. Lisa 2 - [muud vajalikud lisad].

7. Muud sätted

7.1. Lepingu osaks on lisaks käesolevatele eritingimustele ja nende lisadele töövõtulepingute üldtingimused. Töövõtja kinnitab, et on üldtingimustega tutvunud paberkandjal või elektroonselt Justiits- ja Digiministeeriumi kodulehel aadressil [https://www.justdigi.ee/majandusteave-ja-riigihanked#justiitsministeeriumi lepingute uldtingimused](https://www.justdigi.ee/majandusteave-ja-riigihanked#justiitsministeeriumi_lepingute_uldtingimused) ning tal oli võimalik nende kohta

küsida selgitusi ja teha ettepanekuid eritingimustes üldtingimuste kohaldamata jätmiseks või muutmiseks. Pooled kinnitavad, et kõik üldtingimused on mõistlikud ega saa seetõttu olla tühised.

7.2. Kui konkreetsest sättest ei tulene teisiti, tähendab mõiste „leping” lepingu eritingimusi ja üldtingimusi koos kõikide lisadega. Lepingu dokumentide prioriteetsus on järgmine: eritingimused (I), lepingu lisad (II) ja üldtingimused (III). Vastuolude korral lepingu dokumentide vahel prevaleerib prioriteetsem dokument. Lepingu sõlmimisega kaotavad kehtivuse kõik töövõtja hinnapakumises või muus sarnases dokumendis sisalduvad tingimused niivõrd, kuivõrd need on vastuolus lepingu eritingimuste ja üldtingimustega.

7.3. Leping allkirjastatakse digitaalselt.

Tellijä

/allkirjastatud digitaalselt/

Tel: 620 8100
E-post: info@justdigi.ee

Töövõtja

/allkirjastatud digitaalselt/

Tel: [number]
E-post: [aadress]