HANKELEPING

Väikehange „Kliendirahulolu uuringu tellimine“ – viitenumber 298521

# Osapooled

1.1. Käesolev hankeleping (edaspidi Leping) sõlmitakse järgmiste poolte vahel:

Tellija: Riigimetsa Majandamise Keskus (RMK), registrikood 70004459, Mõisa 3, Sagadi küla, Haljala vald, 45403 Lääne-Virumaa.

Esindaja: Urmas Treial, RMK puiduturustusosakonna turustuse peaspetsialist, e-post: urmas.treial@rmk.ee, tel: +372 503 3396.

Täitja: AiFlow OÜ, registrikood 17263376, aadress Ilvese 12, Tallinn, 10917.

Esindaja: Kaido Kütt, juhatuse liige, e-post: kaido@aiflow.ee, tel: +372 53341959.

1.2. Leping sõlmitakse RMK väikehanke „Kliendirahulolu uuringu tellimine“ (viitenumber 298521) alusel (edaspidi Hange) ning on kooskõlas riigihanke alusdokumentides (RHAD) sätestatuga. RHAD moodustavad tervikuna lepingulise raami ning nende nõuded on Täitjale siduvad.

# Lepingu ese ja ulatus

2.1. Lepingu esemeks on kliendirahulolu uuringu (edaspidi Teenus või Uuring) läbiviimine RMK metsamaterjali ja hakkpuidu müügi, tarnimise ja kvaliteedi valdkonnas vastavalt Hanke tehnilisele kirjeldusele (RHAD p 2.2).

2.2. Uuringu eesmärgid on:

a) teha kindlaks klientide rahulolu RMK müügikorralduse ja kvaliteedi tasemega ning selle muutus võrreldes 2021. aastaga;

b) saada hinnang RMK tegevusele võrreldes teiste tarnijatega ja selle muutus viimastel aastatel;

c) hinnata müügi, tarnimise ja kvaliteedi eri tahkude olulisust klientide seisukohalt ja selle muutust;

d) tuua esile arenguvajadused RMK tegevuses;

e) selgitada välja klientide ootused ja ettepanekud edasise koostöö suhtes.

2.3. E-kirjaga eelinformeeritud veebipõhine küsitlus koos hilisema täiendava telefoniintervjuuga vastamata klientide seas.

2.4. Läbi tuleb viia kaks eraldi küsitlust, üks metsamaterjali ja teine hakkpuidu valdkonnas.

2.5. Valdkondades võib olla kattuvaid ettevõtteid.

2.4. Sihtgrupp ja valim: RMK pikaajalised kliendid; küsitletakse ettevõtete juhte ja spetsialiste, kes suhtlevad vahetult RMK töötajatega käsitletavates valdkondades ehk metsamaterjal ja hakkpuit; valimi suurus ligikaudu 100 ettevõtet/isikut.

# Tulemused, väljundid ja vormingud

3.1. Täitja esitab Tellijale lõpptulemused hiljemalt 10.10.2025.

3.2. Esitlus: Tulemuste üleandmisele järgneval nädalal teeb Täitja Tellija ttulemuste esitluse; seejärel esitab Täitja kirjaliku aruande.

3.3. Aruanne sisaldab vähemalt:

* - kvantitatiivse andmestiku analüüsi, sh tulemused grupeerituna ettevõtete profiili, aastakäibe ja RMK osakaalu järgi ettevõtete puiduostu käibes;
* - tabelid ja kommenteeritud graafikud statistilisest materjalist;
* - kokkuvõte ja järeldused vabas vormis arvamusavaldustest ja telefoniintervjuude käigus saadud ettepanekutest;
* - selgelt eristatud soovitused arendusvajaduste katmiseks (strateegilised, protsessilised ja operatiivsed).

3.4. Vormingud: aruanne esitatakse eesti keeles ning elektrooniliselt failivormingutes, mida Tellija aktsepteerib (PDF, MS Office, ODT). Vajadusel edastatakse töötabelid (XLSX/ODS) ja esitluse fail (PPTX/ODP).

3.5. Lisaväljundid:

* a) anonümiseeritud andmefail(id) (CSV/XLSX) koos metakirjeldusega;
* b) metoodika kirjeldus (küsitluse ja intervjuude juhend, kaasamiskiri);
* c) tulemuste juhtkokkuvõte (2–4 lk) tippjuhtkonnale;
* d) visualiseering (graafikafailid piltidena) kasutamiseks Tellija sisekommunikatsioonis.

# Metoodika ja kvaliteedistandardid

4.1. Täitja kasutab metoodikaplaani, mis hõlmab valimi moodustamist ning elektroonilise vormi kaudu esitamist, (eelinformeerimine e-kirjaga), küsitlusperioodi pikkust, meeldetuletuste ajastust ja telefoniintervjuude kriteeriume vastamata kliendisegmendis.

4.2. Kvantitatiivne osa: veebiküsitlus eelinformeerimisega; vähemalt 2 meeldetuletust; vastajate identifitseerimine Tellija kliendiregistri põhjal.

4.3. Kvalitatiivne osa: struktureeritud telefoniintervjuud vastamata klientidega;

4.4. Mõõdikud ja teemad: rahulolu põhiprotsessidega (müügikorraldus, tarneprotsess, kvaliteedikontroll), suhtlus ja koostöö RMK-ga, võrdlus teiste tarnijatega, olulisuskaalud, muutused alates 2021. aastast, parendussoovitused.

4.5. Kvaliteedikriteeriumid:

* a) valimi leidmine – tulemused esitatakse määratud gruppide lõikes (profiil, käibeklassid, RMK osakaal);
* b) läbipaistvus – metoodika ja piirangute selge kirjeldus aruandes;
* c) jälgitavus – kõigi kooskõlastuste ja vaheversioonide säilitamine.

# Ajakava

5.1. Lepingu üldtähtaeg: lõpptulemuste üleandmine hiljemalt 10.10.2025.

# Töökorraldus ja rollid

6.1. Tellija: nimetab projektijuhi, tagab kliendiregistri kontaktandmed (andmekaitse reeglite kohaselt), kinnitab metoodika ja küsimustiku,

6.2. Täitja: tagab meeskonna, korraldab andmekogumise, analüüsi ja aruandluse.

6.3. Koostöökeel: eesti keel;

# Kooskõlastused, aruandlus ja suhtlus

7.1. Kooskõlastused toimuvad kirjalikult (e-post).

7.2. Esitluse formaat: esitluse läbiviimine.

# Vastuvõtmine ja kvaliteedikontroll

8.1. Töö loetakse vastuvõetuks vastuvõtuakti allkirjastamisel.

# Hind, tasustamine ja kulud

9.1. Teenuse koguhind on 3713,80 eurot (km-ga), mis sisaldab kõiki kulusid;

9.2. Arveldamine: üks osamakse pärast töö vastuvõtmist; maksetähtaeg 21 kalendripäeva arve registreerimisest.

9.3. Arvel märgitakse Hanke viitenumber 298521.

# Allhanked

10.1. Täitja ei kasuta allhankijaid, kui see pole eelnevalt kooskõlastatud.

# Intellektuaalne omand ja kasutusõigused

11.1. Kõik tulemused (aruanne, visualisatsioonid, koondtabelid) kuuluvad Tellijale.

# Konfidentsiaalsus ja andmekaitse (GDPR)

12.1. Täitja käsitleb Tellijalt saadud andmeid konfidentsiaalsena ega avalda neid kolmandatele isikutele.

12.2. Täitja töötleb isikuandmeid üksnes lepingu täitmise eesmärgil, minimaalsel mahul ning kooskõlas kohaldatava õigusega; andmesubjektidele antakse asjakohane teave.

12.3. Täitja tagab turvalised töötlemis- ja säilitamismeetmed;

# Teabevahetus

13.1. Poolte kontaktisikud on määratud käesolevas lepingus.

# Muudatused ja muutuste juhtimine

14.1. Teenuse sisu või ajakava muudatused tehakse kirjaliku kokkuleppega (lepingu lisa).

# Vääramatu jõud

15.1. Pool ei vastuta kohustuste täitmise eest vääramatu jõu korral; mõjutatud pool teatab viivitamatult takistusest ja selle mõjust ning teeb parima takistuse ületamiseks.

# Avalikustamine ja suhted kolmandate isikutega

16.1. Tulemuste avalikustamine toimub Tellija otsusel; Täitja ei avalikusta tulemusi.

16.2. Täitja väldib huvide konflikti ja teatab viivitamata selle tekkimise riskist.

# Lepingu jõustumine, kehtivus ja allkirjastamine

17.1. Leping jõustub allkirjastamisel ja kehtib kuni kõigi lepinguliste kohustuste täieliku täitmiseni.

17.2. Leping allkirjastatakse digitaalselt; kui see ei ole võimalik, järgitakse RHAD-is kirjeldatud menetlust dokumentide vahetamiseks.

# Lõppsätted

18.1. Leping koos lisadega moodustab terviku;

18.2. Leping on koostatud kahepoolselt allkirjastatud digifailidena.

Tellija:

Urmas Treial

RMK Puiduturustusosakond

Turustuse peaspetsialist

Riigimetsa Majandamise Keskus (RMK)

Kuupäev: nähtub digitaalallkirjast

/allkirjastatud digitaalselt /

Täitja:

Kaido Kütt

Juhatuse liige

AiFLow OÜ

Kuupäev: nähtub digitaalallkirjast

/allkirjastatud digitaalselt /