



## PAKKUMUSKUTSE VÖRDLEVATE PAKKUMUSTE KÜSIMISEKS

### „Kohanemise sündmusteenuse sihtrühma sisu- ja kasutajaanalüüs“

Integratsiooni Sihtasutus (edaspidi Tellija) otsib partnerit (edaspidi Pakkuja) sihtrühma sisu- ja kasutajaanalüüsi (edaspidi Töö) läbiviimiseks. Töö eesmärk on analüüsida riigiportaalis eesti.ee Eestis kohanemise sündmusteenuse sisu ja sihtrühma tagasisidet kasutajakogemusele sündmusteenuse raamides saadava teabe ning teenuste kättesaadavusele ning selgusele. Pakkumuskutse eesmärk on leida koostööpartner, kes esitab Töö põhjal ettepanekud sisu optimeerimiseks ja esitusviiside uuendusteks arvestamiseks eri sihtrühmade keelelisi ja infovajaduslikke eripärasid.

**Tellija nimi:** Integratsiooni Sihtasutus (Linda 2, 20309 Narva, registrikood 90000788)

**Eeldatav maksumus:** 29 000 EUR KM-ta

**Tähtaeg:** Esindusõigust omava isiku poolt digitaalselt allkirjastatud pakkumus tuleb esitada e-posti aadressil erika.piirmets@integratsioon.ee hiljemalt **01.06.2026 kell 10.00.**

Pakkujad saavad esitada kirjalikke küsimusi kuni 27.05.2026 kell 10.00 e-posti aadressil erika.piirmets@integratsioon.ee. Esitatud küsimustele vastatakse kolme tööpäeva jooksul. Lisaks avaldatakse vastused koos küsimustega Integratsiooni Sihtasutuse kodulehel avaldatud pakkumuskutse juures.

Hangitavat tegevust rahastatakse Euroopa Liidu ühtekuuluvuspoliitika fondide 2021–2027 meetmete nimekirjaga kinnitatud meetme 21.4.7.5 „Lõimumist, sealhulgas kohanemist toetav Eesti“ sekkumise nr 21.4.7.52 „Andmevahetuslahenduse (sealhulgas infoplatvormi) edasiarendus ja rakendamine“ alategevusest „Sündmusteenuse „Eestis kohanemine“ arendamine ja rakendamine“.

### 1. TELLITAVA TÖÖ SISU

#### 1.1. Töö sihtrühm

Sihtrühm on uussisserändaja, kes on vähem kui viis aastat Eestis seaduslikult elanud:

- a) välismaalane, kellele on antud Eesti tähtajaline elamisluba välismaalaste seaduses või välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduses sätestatud alusel;

- b) Euroopa Liidu kodanik, kes on omandanud Eestis tähtajalise elamisõiguse Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel;
- c) Euroopa Liidu kodaniku perekonnaliige, kellele on antud Eestis tähtajaline elamisõigus Euroopa Liidu kodaniku seaduses sätestatud alusel.

## 1.2. Töö tegevused ja tingimused

- 1.2.1. Sisu analüüs peab hõlmama riigiportaali Eestis kohanemise sündmusteenuses <https://www.eesti.ee/syndmusteenused/et/eestis-kohanemine> avaldatud teabe mõistetavuse ja sõnastuse sobivuse hindamist sihtrühma vajadustest lähtuvalt.
- 1.2.2. Kasutajakogemuse analüüs peab hõlmama sündmusteenuses navigeerimise lihtsuse hindamist võrreldes sihtrühma tegelike vajadustega.
- 1.2.3. Kasutajauuringus kaardistada sihtrühma vajadused, et teha Tellijale ettepanekud teenuse ajakohastamiseks, sh uute osateenuste liitmise algatamiseks vastavalt täienenud või muutunud sihtrühma vajadustele.
- 1.2.4. Töö sisendiks peab Pakkuja leidma vähemalt 15 sihtrühma esindajat ja nendega läbi viima 15 individuaalset kasutajaintervjuud, tagades küsitletavate mitmekesisuse, nagu emakeel, vanus, sugu, sünniriik, haridustase, digipädevuse tase, Eestis viibimise aeg ja viibimise alus.
  - 1.2.4.1. Tellija ei täpsusta, mis keeles kasutajaintervjuud tehakse kui need viiakse läbi keeles, milles intervjueeritav on võimeline suhtlema, kuid valimisse peavad kuuluma eri emakeelega intervjueeritavad. Kõigi tõlkevajaduste ja –kulude eest vastutab Pakkuja.
- 1.2.5. Töö peab välja selgitama, milline on kohanemise kogemuse alguspunkt sihtrühmale, kas alguspunkt erineb sihtrühma sees mõne tunnuse alusel, ja millal/mis põhjusel jõuab sihtrühm riigiportaali eesti.ee kohanemise sündmusteenusele.
- 1.2.6. Töö peab selgelt tuvastama praeguste osateenuste relevanttsust sihtrühmale ja selgitama välja hädavajalikud ent praegu puudu olevad osateenused koos asjakohaste põhjendustega.
- 1.2.7. Töö peab kasutajakogemuse analüüsi metoodika osas kasutama International Organization for Migration (IOM) Global Migration Data Analysis Centre-i poolt väljatöötatud materjale, millele annab Tellija ligipääsu lepingu sõlmimise järgselt. Materjal hõlmab küsitluspanka 500 küsimusega (millest Tööle kohaldatavad alla 10%) ja üht e-tööriista hindamise juhendit.

## 1.3. Väljund

- 1.3.1. Töö väljundiks on tulemuste raport: põhjalik Töö kokkuvõtte kirjalikul kujul, milles on järeldused nii sisu kui kasutajakogemuse vastavusele sihtrühma vajadustele ning ettepanekud teenuse ajakohastamiseks ja sihtrühmale

teabe mõistetavaks muutmiseks ning teenuses liikumise mugavuse parandamiseks.

1.3.2. Visuaalsed väljundid: kasutajateekonnad ja visandid võimalikuks visuaalseks ülesehituseks kasutajakogemuse parandamise eesmärgil. Soovitud visuaalsed lahendused on muuhulgas (aga pole lõplik nimekirj) ajajoon kasutaja kohanemisteeikonna vaates oluliste verstepostidena, kasutaja pooleli olevate ja tähelepanu vajavate toimingute töölaud, visuaalne lahendus kohanemise protsessi personaalse arengu jälgimiseks.

1.3.2.1. Visuaalsed väljundid peavad olema lõpptulemina nii pdf-vormingus kui dūnaamilise tööriistakastina, nt Figma või muu samaväärne.

1.3.2.2. Ettepanekud visuaalse ülesehituse parandamiseks tehakse riigiportaali eesti.ee veebilehitsejale nii arvutis kui nutiseadmes kasutamiseks.

1.3.3. Lisaks tuleb töö käigus arvestada, et hangitavat tegevust rahastatakse Euroopa Liidu ühtekuuluvuspoliitika fondide 2021–2027 meetmete nimekirjaga kinnitatud meetme 21.4.7.5 „Lõimumist, sealhulgas kohanemist toetav Eesti“ sekkumise nr 21.4.7.52 „Andmevahetuslahenduse (sealhulgas infoplatvormi) edasiarendus ja rakendamine“ alategevusest „Sündmusteenuse „Eestis kohanemine“ arendamine ja rakendamine“. Sellest tulenevalt tuleb kõikides asjakohastes väljundites kasutada nõutud logosid ning viidata rahastusele vastavalt kehtivatele teavitamisnõuetele, millele Tellija annab ligipääsu Pakkujale lepingu sõlmimise järgselt.

1.3.4. Muud võimalikud tegevused, mis on kirjeldatud Pakkuja poolt edastatud pakkumuses.

## 2. PAKKUJALE JA PAKKUMISELE ESITATAVAD NÕUDED

### 2.1. Nõuded Pakkujale:

2.1.1. Pakkujaks on juriidiline isik;

2.1.2. Pakkuja meeskond komplekteeritakse Pakkuja poolt;

2.1.3. Pakkuja ei tohi olla pankrotis ega likvideerimisel, tema äritegevus ei tohi olla peatatud ning tema suhtes ei tohi olla algatatud sundlikvideerimist ega muud sellesarnast menetlust;

2.1.4. Pakkujal ei tohi olla maksuvõlga;

### 2.2. Pakkumuse koosseisus esitab Pakkuja:

2.2.1. Lābimõeldud projektiplāni koos realistlikult teostatava aja- ja tegevuskavaga, mis sisaldab metoodika kirjeldust Töö teostamiseks;

2.2.2. Vabas vormis ettevõtte üldinfo ja kogemuse tutvustuse;

2.2.3. Vabas vormis meeskonnaliikmete CV-d ja nende rollid projektis. CV-st peab nähtuma iga meeskonnaliikme varasem kogemus viimase vähemalt kolme (3) aasta jooksul kasutajauuringute ja/või teenusdisaini või

samaväärse läbiviimisel digivaldkonnas (soovitavalt avalikus sektoris või uussisserändajatega või samaväärne).

- 2.2.4. Pakkumuse maksumuse, mis peab sisaldama kõiki teenuse osutamisega seotud kulusid ja olema lõplik Tellija jaoks. Pakkumuses kajastada summa ilma käibemaksuta, eraldi välja toodult käibemaks ja summa koos käibemaksuga.
- 2.3. Tellija ei hüvita Pakkujale mistahes kahju ega kulusid seoses pakkumuskutse menetluses osalemisega. Pakkuja kohustub kandma kõik pakkumuse ettevalmistamise ja esitamise ning lepingu sõlmimisega seotud kulud.
- 2.4. Pakkumuse jõusoleku tähtaeg algab pakkumuse esitamise tähtpäevast ning peab kehtima vähemalt 60 kalendripäeva. Tellijal on õigus teha Pakkujale ettepanek pakkumuse jõusoleku tähtaega pikendada.
- 2.5. Pakkuja märgib pakkumuses, milline teave on pakkuja ärisaladus ning põhjendab teabe ärisaladuseks määramist. Ärisaladusena ei või märkida pakkumuse maksumust. Tellija ei avalikusta pakkumuste sisu ärisaladusega kaetud osas ega vastuta ärisaladuse avaldamise eest osas, milles pakkuja ei ole seda ärisaladuseks märkinud. Pakkumus on konfidentsiaalne kuni pakkumuse edukaks tunnistamise otsuse tegemiseni. Pakkumuses sisalduvat teavet võib avalikustada üksnes riigihangete seaduses sätestatud juhtudel ja ulatuses.
- 2.6. Pakkumus peab olema esitatud juriidilise isiku puhul esindusõigust omava isiku poolt digitaalselt allkirjastatuna. Kui esinduse aluseks on volitus, esitatakse koos pakkumusega ka digitaalselt allkirjastatud volitus (vabas vormis).

### 3. HINDAMISKRITEERIUMID JA HINNATAVAD NÄITAJAD

#### 3.1. Hindamise üldpõhimõtted

- 3.1.1. Tellija avab kõik tähtjaks esitatud pakkumused ning kontrollib esitatud pakkumuste vastavust pakkumuskutses sätestatud nõuetele. Juhul kui pakkumus ei vasta pakkumuskutses esitatud tingimustele, lükkab Tellija pakkumuse tagasi.
- 3.1.2. Pakkumusi hindab vähemalt kolmeliikmeline hindamiskomisjon. Iga komisjoni liige hindab kvaliteedikriteeriumit (projektiplaan ja ajakava, meetodika, väljundid, sihtrühmale kohaldatud) ja meeskonna kirjelduse kriteeriumit. Hindamiskomisjon hindab tulemusi konsensuslikult.
- 3.1.3. Tellija hindab kõiki vastavaks tunnistatud pakkumusi. Vastavaks tunnistatud pakkumusi hindab Tellija 100-väärtuspunkti süsteemis. Edukaks tunnistatakse majanduslikult soodsaim pakkumus vastavalt käesoleva pakkumuskutse punktis 3.2. kirjeldatud hindamiskriteeriumide alusel.
- 3.1.4. Tellijal on õigus küsida Pakkujalt esitatud pakkumuse kohta täpsustavaid andmeid ja täiendavaid selgitusi.

3.1.5. Tellija võib pidada kõikide vastavaks tunnistatud pakkumuse esitanud pakkujatega läbirääkimisi esitatud pakkumuse sisu ja maksumuse üle. Läbi ei räägita pakkumusele sätestatud nõuete ja hindamiskriteeriumite üle. Läbirääkimiste ajal tagab Tellija kõigi pakkujate võrdse kohtlemise ega avalda läbirääkimiste käigus saadud teavet diskrimineerival viisil, mis võiks anda ühele pakkujale eelise teiste pakkujate ees. Läbirääkimiste lõppedes võib Tellija teha pakkujatele ettepaneku lõplike, kohandatud pakkumuste esitamiseks.

### 3.2. Hindamiskriteeriumite ülevaade

Pakkumuste hindamisel kasutatakse väärtuspunktide meetodit. Edukas pakkumus selgitatakse välja järgmiste suhteliste osakaaludega:

Kriteerium	Väärtuspunktide osakaal
Pakkumuse kogumaksumus (käibemaksuta) eurodes	50 punkti
Kvaliteet (projektiplaan ja ajakava, meetoodika, väljundid, sihtrühmale kohaldatud)	40 punkti
Meeskonna kirjeldus	10 punkti

#### 3.2.1. Hindamiskriteerium „Pakkumuse kogumaksumus (käibemaksuta) eurodes“, osakaaluga maksimaalselt kuni 50 punkti

Maksimaalse väärtuspunktide arvu saanud pakkumusele (so madalaima km-ta maksumusega pakkumus) omistatakse 50 punkti. Pakkumuse maksumus peab sisaldama kõiki teenuse osutamiseks vajalikke kulusid, makse ja makseid (ehk lõplik kulu Tellija jaoks).

Hindamine toimub põhimõttel odavam on parim. Madalaima maksumusega pakkumus saab maksimumpunktid (osakaal) ning maksumuselt järgmine pakkumus saab proportsionaalselt vähem punkte ja arvutatakse valemiga: madalaima pakkumuse hind / konkreetse pakkumuse hind x 50.

#### 3.2.2. Hindamiskriteerium „Kvaliteet (projektiplaan ja ajakava, meetoodika, väljundid, sihtrühmale kohaldatud)“, osakaaluga maksimaalselt kuni 40 punkti.

Hindamiskriteeriumi “Kvaliteet (projektiplaan ja ajakava, meetoodika, väljundid, sihtrühmale kohaldatud)” hinnatakse hindamiskomisjoni poolt punktiskaala alusel järgmiselt:

Kirjeldus	Punktid
Meetodid ja nendest tulenevad tegevused on kirjeldatud detailselt ja arusaadavalt. Projektiplaan on koostatud sihtrühmale kohaldatult ja eripärasid arvestades. Tegevuskava võimaldab parimal viisil saavutada Töö eesmärgi ja oodatavaid tulemeid Tellija eeldatud ajaraamis. Aja- ja tegevuskava on töövõtulepingu kvaliteetseks täitmiseks realistlik, mõistlik ja objektiivselt põhjendatud.	40
Väljapakutud meetoodiliste lahenduste kasutamise otstarbekus on põhjendatud ja lahendused on Töö eesmärgi ja oodatavate tulemitega seostatud. Projektiplaan arvestab kaudselt sihtrühma eripäradega ning tegevuskavas esinevate üksikute mittepõhimõtteliste puudujääkide ja/või ebatäpsuste esinemine ei takista Töö eesmärkide saavutamist Tellija eeldatud ajaraamis. Pakutud aja- ja tegevuskava on läbi mõeldud, kirjeldatud ja põhjendatud, kuid esineb mõningaid vastuolusid ja/või ebaselgust.	20
Metoodika kirjelduses esineb hulgaliselt olulisi puudujääke, nt ebasobivad lahendused, vähene arusaadavus pakutud metoodikast, olulise nõutava info mitteesitamine, mistõttu on kahtlus, kas Töö eesmärgi ja oodatavaid tulemeid on võimalik täielikult saavutada. Projektiplaan ei arvesta sihtrühma eripäradega ega saavuta tulemeid Tellija eeldatud ajaraamis. Aja- ja tegevuskavas märgitud tegevused ja selle ülesehitus on suuresti ebaselged ja/või vastuolulised ja/või esineb olulisi puudujääke, vastuolusid ja/või küsitavusi.	1

3.2.3. Hindamiskriteerium „Meeskonna kirjeldus“ osakaaluga maksimaalselt kuni 10 punkti. Pakkumus saab kuni 10 punkti meeskonna kirjelduse eest. Pakkuja esitab pakkumuses töövõtulepingu täitmiseks loodud meeskonna varasema kogemuse ja kompetentside kirjelduse. Hindamiskomisjon hindab meeskonna kirjeldust järgmise metoodika alusel:

Kirjeldus	Punktid
Pakkuja on töövõtulepingu täitmisele kaasatava meeskonna koostamisel lähtunud Tellija vajadusest ja Töö eesmärgist. Detailselt on välja toodud iga meeskonnaliikme varasem kogemus ja kompetents. Meeskonnaliikmete valdkondlik vähemalt kolme aastane töökogemus ja varasemalt teostatud sarnased tööd toetavad hanke eesmärgi saavutamist parimal viisil ja annavad tellijale veendumuse, et kõik planeeritud tegevused saavad lõpptähtajaks ja kvaliteetselt teostatud.	10

Meeskonnaliikmete varasem kogemus ja kompetents on kirjeldatud üldsõnaliselt ja/või on tellijal kahtlus, kas meeskonnaliikmete pädevus toetab hanke eesmärgi saavutamist parimal viisil. Kahtlus võib seisneda näiteks selles, et meeskonnaliikmetel ei ole valdkonnas piisavat töökogemust (alla kolme aasta) või puuduvad neil piisavad varasemalt teostatud sarnased tööd. Kirjelduses või tööjaotuses esinevad üksikud puudujäägid või vastuolud, nt jääb rollide või vastutuse jaotus ebaselgeks.	5
Tellija arvates ei taga kaasatud meeskond töövõtulepingu kvaliteetset täitmist, kuna meeskonnal puudub valdkondlik töökogemus ja/või puudub meeskonnaliikmetel kogemus sarnaste tööde tegemisel. Pakkumuses esitatud meeskonna koosseisu osas esinevad olulised puudujäägid või vastuolud või on esitatud kirjeldus üldsõnaline või pole ammendav. Tellijal ei ole veendumust, et pakkuja suudab planeeritud tegevused kvaliteetselt ja õigeaegselt teostada.	1

### 3.3. Eduka pakkumuse valik

Edukas pakkumine saadakse hindamiskriteeriumite „Pakkumuse kogumaksumus (käibemaksuta) eurodes“ (punkt 3.2.1.), „Kvaliteet (projektiplaan ja ajakava, meetodika, väljundid, sihtrühmale kohaldatud“ (punkt 3.2.2.) ja „Meeskonna kirjeldus“ (punkt 3.2.3.) väärtuspunktide summeerimise põhimõttel suurim on parim.

Kui väärtuspunktid on võrdsed, valitakse edukaks hindamiskriteeriumile „Pakkumuse kogumaksumus (käibemaksuta) eurodes“ suurima väärtuspunktide arvuga Pakkuja.

Rohkem kui ühe pakkumuse laekumise puhul Tellija võrdleb pakkumusi. Kui on esitatud või vastavaks tunnistatud ainult üks pakkumus, siis on Tellijal õigus sisulist hindamist mitte läbi viia ning omistada vastavaks tunnistatud pakkumusele automaatselt maksimaalsed väärtuspunktid.

## 4. TÖÖ AJARAAM

Töö teostatakse kolmes etapis. Iga etapi läbimisel vormistatakse töö üleandmise-vastuvõtmise akt, mis allkirjastatakse kahepoolset. Aktis märgitakse tasumisele kuuluv summa ja üleantavate-vastuvõetavate tööde kirjeldus. Etappide summa kujuneb pakkumuse summast, mis jaguneb kolme etapi vahel võrdselt. Tellija tasub töö eest pärast tööde üleandmise-vastuvõtmise akti kinnitamist e-arve alusel.

### 4.1. Töö läbiviimise etapid on:

- a) Etapp 1 (kestvusega ~8 nädalat, eeldatava tähtajaga 10.08.2026): Uuringu ettevalmistamine, andmekogumine
  - Eesmärkide täpsustamine ja sihtrühma leidmine;
  - Meetodite ja tööplaani koostamine ;

- Uuringuküsimuste ja andmekogumisvahendite väljatöötamine;
  - Intervjuude, fookusgruppide või küsitluste läbiviimine;
  - Esialgsed järeldused ja esimene vahekokkuvõte.
- b) Etapp 2 (kestvusega ~6 nädalat, eeldatava tähtajaga 21.09.2026): Tulemuste analüüs, valideerimine ja järeldused
- Andmete analüüs ja vajadusel täiendavate andmete kogumine;
  - Uuringutulemuste täiendamine ja täpsustamine;
  - Kokkuvõtte ja soovitude koostamine;
  - Mustandi edastamine Tellijale.
- c) Etapp 3 (kestvusega ~5 nädalat, eeldatava tähtajaga 06.11.2026): Lõpparuanne ja esitlus
- Lõpparuande esitamine ja uuringu tulemuste esitlemine Tellijale;
  - Praktilised soovitusel teenuste arendamiseks ja kohandamiseks;
  - Lõplik dokumentatsioon ja tulemite üleandmine.

#### 4.2. Töö lõpptähtaeg

4.2.1. Töö tulemuste mustandversiooni üleandmise eeldatav tähtaeg Tellijale on 19.10.2026. Tellija annab mustandversioonile tagasiside hiljemalt viie (5) tööpäeva jooksul.

4.2.2. Töö lõppversiooni üleandmise eeldatav tähtaeg on 06.11.2026.

### 5. LEPINGU SÕLMIMINE JA MAKSETINGIMUSED

5.1. Edukaks tunnustatud Pakkujaga sõlmib Tellija kirjaliku lepingu (lepingu vorm lisatud käesoleva pakkumuskutse Lisa 1), mille tingimustega nõustub Pakkuja pakkumust esitades.

5.2. Koos sõlmitava lepinguga sõlmivad pooled andmetöötluslepingu.

5.3. Lepinguliselt tehtud Töö eest tasu arvestamise aluseks on eduka Pakkuja pakkumus.

5.4. Lepinguline partner esitab Tellijale e-arve, mille maksetähtaeg peab olema vähemalt 14 kalendripäeva. E-arvel peab olema märgitud Tellija aadress (Integratsiooni Sihtasutus, Linda 2, 20309 Narva), lepingu number, üleandmise-vastuvõtmise akti number ja kontaktisiku nimi.

### 6. LISAD

6.1. Pakkumuskutse juurde kuuluvad järgmised lisad:

Lisa 1. Töövõtulepingu vorm

Lisa 2. Andmetöötluslepingu vorm

Lisa 3. Isikuandmete kaitse tingimused