

480408-2026 - Състезателна процедура

Естония – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим - Обявление за промяна
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Riigi Tugiteenuste Keskus

Електронна поща: hanked@rtk.ee

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Описание: Maksu- ja Tolliamet (MTA) soovib perioodiks 14.08.2026–31.07.2029 hankida kõnekeskuse terviklahenduse, mis võimaldab hallata sisenevaid ja väljuvaid kõnesid, e-kirju ning SMS-teavitusi, sh massteavitust kõne ja/või SMS-i kaudu. Kõnekeskus on teemapõhine: igal teemal on eraldi infoliin, millele saabunud kõned suunatakse vastavasse järjekorda. Iga järjekorda teenindab kindel agentide grupp; agendid võivad kuuluda mitmesse gruppi korraga. Agendid töötavad üle Eesti, kas eraldi kõnekeskuse ruumides või oma töökohal. Töö toimub vahetustes, mistõttu sama töökohta kasutab ajagraafiku alusel mitu agent. Kõnekeskuse tööaeg on E–N kl 9.00–16.30 ja R kl 9.00–15.30. Aastas teenindatakse kuni 300 000 klienti; kõnede maht ühes kuus jääb vahemikku 13 000–50 000. Tipphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest

Идентификатор на процедурата: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Вътрешен идентификатор: 310634-0000

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

Основни характеристики на процедурата: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Естония

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 110 000,00 EUR

2.1.4. **Обща информация**

Допълнителна информация: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. **Основания за изключване**

Източници на основанията за изключване: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП), Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. **Обособена позиция**

5.1. **Обособена позиция: LOT-0000**

Заглавие: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Описание: Maksu- ja Tolliamet (MTA) soovib perioodiks 14.08.2026–31.07.2029 hankida kõnekeskuse terviklahenduse, mis võimaldab hallata sisenevaid ja väljuvaid kõnesid, e-kirju ning SMS-teavitusi, sh massteavitust kõne ja/või SMS-i kaudu. Kõnekeskus on teemapõhine: igal teemal on eraldi infoliin, millele saabunud kõned suunatakse vastavasse järjekorda. Iga järjekorda teenindab kindel agentide grupp; agendid võivad kuuluda mitmesse gruppi korraga. Agendid töötavad üle Eesti, kas eraldi kõnekeskuse ruumides või oma töökohal. Töö toimub vahetustes, mistõttu sama töökohta kasutab ajagraafiku alusel mitu agent. Kõnekeskuse tööaeg on E–N kl 9.00–16.30 ja R kl 9.00–15.30. Aastas teenindatakse kuni 300 000 klienti; kõnede maht ühes kuus jääb vahemikku 13 000–50 000. Tipphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest

Вътрешен идентификатор: 310634-0000

5.1.1. **Цел**

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (срв): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. **Място на изпълнение**

Държава: Естония

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. **Очаквана продължителност**

Начална дата: 14/08/2026

Срок: 36 Месеца

5.1.5. **Стойност**

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 110 000,00 EUR

5.1.6. **Обща информация**

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: да

Допълнителна информация: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Намаление на екологичното въздействие

Описание: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

Подход за намаляване на въздействието върху околната среда: Смекчаване на изменението на климата

5.1.8. Критерии за достъпност

Критерии за достъпността за лицата с увреждания не са включени, а обосновката е следната

Обосновка: Käesolevas hankes ei ole kehtestatud eraldi ligipääsetavuse tehnilisi kriteeriume, kuna teenuse põhikanaliks on telefonipõhine klienditeenindus, millele ei kohaldu otseselt veebide ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse nõuded. Samas on teenus oma olemuselt laiale sihtrühmale kättesaadav ning täiendavalt on tagatud ka alternatiivsed suhtluskanalid (e-post, iseteenindus).

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Vaata hanke alusdokumentidest

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 80

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Vaata hanke alusdokumentidest

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 20

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: естонски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00)

източноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 4 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време

Място: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/>

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Vastavalt hankelepingu projekte.
Електронно фактуриране: Задължително
Ще се използва електронно поръчване: не
Ще се използва електронно плащане: да
Финансово споразумение: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Медиаторска организация: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Riigihangete vaidlustuskomisjon

Информация за крайните срокове за преразглеждане: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Riigi Tugiteenuste Keskus

Организация, която получава заявленията за участие: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Riigi Tugiteenuste Keskus

Регистрационен номер: 70007340

Пощенски адрес: Lõkke tn 4

Град: Tallinn

Пощенски код: 10122

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Държава: Естония

Звено за контакт: AIGI JÄNES

Електронна поща: hanked@rtk.ee

Телефон: +372 59024701

Интернет адрес: <http://www.rtk.ee>

Профил на купувача: <http://www.rtk.ee>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която получава заявленията за участие

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Регистрационен номер: 1000123

Пощенски адрес: Tartu mnt 85

Град: Tallinn

Пощенски код: 10115

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Държава: Естония
Електронна поща: vako@fin.ee
Телефон: +3726113713

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)
Медиаторска организация

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Riigihangete register
Регистрационен номер: TED64
Пощенски адрес: Lõkke tn 4
Град: Tallinn
Пощенски код: 10122
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Държава: Естония
Електронна поща: register@riigihanked.riik.ee
Телефон: +3726113693
Роли на тази организация:
TED eSender

10. Промяна

Версия на предишното обявление, което трябва да бъде променено
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Основна причина за промяната
:
Актуализирана информация

10.1. Промяна

Идентификатор на раздела: PROCEDURE
Описание на промените: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamine seoses alusdokumendi muutmisega.

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време
Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: естонски
Номер на публикуване на обявлението: 480408-2026
Номер на броя на ОВ S: 132/2026
Дата на публикуване: 13/07/2026