

480408-2026 - Zadávání

Estonsko – Call centra – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Popis: 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

Identifikátor řízení: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Interní identifikátor: 310634-0000

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

Hlavní prvky řízení: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Země: Estonsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 110 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Další informace: Põhjemendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD),
Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Popis: 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
Interní identifikátor: 310634-0000

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Země: Estonsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 14/08/2026

Doba trvání: 36 Měsíce

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 110 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Další informace: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Snížení dopadů na životní prostředí

Popis: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Kritéria přístupnosti

Kritéria přístupnosti pro osoby s postižením nejsou zahrnuta s následujícím odůvodněním
Odůvodnění: 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. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 80

Kritérium:

Typ: Náklady

Popis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 20

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: estonština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 4 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

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

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ano

Finanční ujednání: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizace příslušná pro přezkum: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informace o lhůtách pro přezkum: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizace přijímající žádosti o účast: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registrační číslo: 70007340

Poštovní adresa: Lõkke tn 4

Obec: Tallinn

PSČ: 10122

Nižší územní jednotka země (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Země: Estonsko

Kontaktní místo: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

Internetová adresa: <http://www.rtk.ee>

Profil kupujícího: <http://www.rtk.ee>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registrační číslo: 1000123

Poštovní adresa: Tartu mnt 85

Obec: Tallinn

PSČ: 10115

Nižší územní jednotka země (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Země: Estonsko

E-mail: vako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Riigihangete register

Registrační číslo: TED64

Poštovní adresa: Lõkke tn 4

Obec: Tallinn

PSČ: 10122

Nižší územní jednotka země (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Země: Estonsko

E-mail: register@riigihanked.riik.ee

Telefon: +3726113693

Úlohy této organizace:

TED eSender

10. Změna

Znění předchozího oznámení, které má být změněno

:

623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01

Hlavní důvod změny

:

Informace aktualizovány

10.1. Změna

Identifikátor sekce: PROCEDURE

Popis změn: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: estonština

Číslo zveřejnění oznámení: 480408-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 132/2026

Datum zveřejnění: 13/07/2026