

480408-2026 - Konkurrencevilkår

Estland – Callcenter – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen - Meddelelse om ændring
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Beskrivelse: 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

Identifikator for proceduren: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Intern ID: 310634-0000

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

Hovedpunkterne i proceduren: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Land: Estland

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 110 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD), Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Beskrivelse: 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
Intern ID: 310634-0000

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Land: Estland
Hvor som helst i det pågældende land
Yderligere oplysninger: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 14/08/2026
Varighed: 36 Måneder

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 110 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Yderligere oplysninger: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Reduktion af miljømæssige indvirkninger

Beskrivelse: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Tilgængelighedskriterier

Der er ikke anvendt kriterier vedrørende adgangsmuligheder for personer med handicap med følgende begrundelse

Begrundelse: 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. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 80

Kriterium:

Type: Omkostninger

Beskrivelse: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: estisk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 4 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

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

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Vastavalt hankelepingu projektile.

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: Vastavalt hankelepingu projektile.

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organisation med ansvar for klager: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Oplysninger om klagefrister: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registreringsnummer: 70007340

Postadresse: Lökke tn 4

By: Tallinn

Postnummer: 10122

Landsdel (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Enhed: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

Internetadresse: <http://www.rtk.ee>

Køberprofil: <http://www.rtk.ee>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registreringsnummer: 1000123

Postadresse: Tartu mnt 85

By: Tallinn

Postnummer: 10115

Landsdel (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-mail: vako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation med ansvar for mægling

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Riigihangete register

Registreringsnummer: TED64

Postadresse: Lökke tn 4
By: Tallinn
Postnummer: 10122
Landsdel (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
E-mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefon: +3726113693
Denne organisations roller:
TED eSender

10. Ændring

Udgave af den foregående bekendtgørelse, der skal ændres
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Hovedårsagen til ændringen
:
Ajourførte oplysninger

10.1. Ændring

Afsnitsidentifikator: PROCEDURE
Beskrivelse af ændringer: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: estisk
Bekendtgørelsesnummer: 480408-2026
EUT-S-nummer: 132/2026
Offentliggørelsesdato: 13/07/2026