

486142-2026 - Wettbewerb

Estland – Call-Center – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 133/2026 14/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-Mail: hanked@rtk.ee

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Beschreibung: 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

Kennung des Verfahrens: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Interne Kennung: 310634-0000

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Estland

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 110 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE), Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Beschreibung: 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
Interne Kennung: 310634-0000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Estland

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 14/08/2026

Laufzeit: 36 Monate

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 110 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja
Zusätzliche Informationen: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Verringerung der Auswirkungen auf die Umwelt

Beschreibung: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Zugänglichkeitskriterien

Zugänglichkeitskriterien für Menschen mit Behinderungen wurden mit folgender Begründung nicht berücksichtigt

Begründung: 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. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 80

Kriterium:

Art: Kosten

Beschreibung: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Estnisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Osteuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Osteuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/>

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Vastavalt hankelepingu projektile.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: Vastavalt hankelepingu projektile.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Überprüfungsstelle: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informationen über die Überprüfungsfristen: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registrierungsnummer: 70007340

Postanschrift: Lökke tn 4

Stadt: Tallinn

Postleitzahl: 10122

Land, Gliederung (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Kontaktperson: AIGI JÄNES

E-Mail: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

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

Profil des Erwerbers: <http://www.rtk.ee>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registrierungsnummer: 1000123

Postanschrift: Tartu mnt 85

Stadt: Tallinn

Postleitzahl: 10115

Land, Gliederung (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-Mail: vako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Schlichtungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Riigihangete register
Registrierungsnummer: TED64
Postanschrift: Lökke tn 4
Stadt: Tallinn
Postleitzahl: 10122
Land, Gliederung (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
E-Mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefon: +3726113693
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung
:
9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01
Hauptgrund für die Änderung
:
Aktualisierte Informationen

10.1. Änderung

Abschnittskennung: PROCEDURE
Beschreibung der Änderungen: Pakkumuste esitamise aja pikendamine seoses alusdokumentide muudatusega.

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00)
Osteuropäische Sommerzeit
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00)
Osteuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Estnisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 486142-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 133/2026
Datum der Veröffentlichung: 14/07/2026