

480408-2026 - Hange

Eesti – Kõnekeskusteenused – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord - Paranduse teade

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-posti aadress: hanked@rtk.ee

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Kirjeldus: 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

Menetluse tunnus: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Sisemine tunnus: 310634-0000

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Eesti

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 110 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD), Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Kirjeldus: 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
Sisemine tunnus: 310634-0000

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Eesti

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 14/08/2026

Kestus: 36 Kuud

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 110 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Keskkonnamõju vähendamine

Kirjeldus: Keskkonnanahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Ligipääsetavuse kriteeriumid

Puuetega inimeste juurdepääsukriteeriume ei ole lisatud järgmise põhjendusega

Põhendus: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Vaata hanke alusdokumentidest

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 80

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Vaata hanke alusdokumentidest

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

5.1.11. Hankedokumentid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: eesti keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

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

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Vastavalt hankelepingu projektile.

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: Vastavalt hankelepingu projektile.

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Vaidlustusorgan: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisatsioonid**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registreerimisnumber: 70007340

Postiaadress: L kke tn 4

Linn: Tallinn

Sihtnumber: 10122

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Riik: Eesti

Kontaktpunkt: AIGI JÄNES

E-posti aadress: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

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

Hankija profiil: <http://www.rtk.ee>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registreerimisnumber: 1000123

Postiaadress: Tartu mnt 85

Linn: Tallinn

Sihtnumber: 10115

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Riik: Eesti

E-posti aadress: vako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Riigihangete register

Registreerimisnumber: TED64

Postiaadress: L kke tn 4

Linn: Tallinn

Sihtnumber: 10122

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Riik: Eesti

E-posti aadress: register@riigihanked.riik.ee

Telefon: +3726113693

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

10. Muudatus

Eelmise teate versioon, mida muudetakse

:

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

Muudatuse peamine põhjus

:

Teave ajakohastatud

10.1. Muudatus

Punkti tunnus: PROCEDURE

Muudatuste kirjeldus: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamine seoses alusdokumendi muutmisega.

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: eesti keel

Teate avaldamise number: 480408-2026

ELT S väljaande number: 132/2026

Avaldamise kuupäev: 13/07/2026