

480408-2026 - Kilpailu

Viro – Puhelukeskus – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä - Ilmoituksen muutos

Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Riigi Tugiteenuste Keskus

Sähköposti: hanked@rtk.ee

Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomais

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Kuvaus: 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

Menettelyn tunnist: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Sisäinen tunnist: 310634-0000

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Viro

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 110 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: Põhjudus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD), Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Kuvaus: 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
Sisäinen tunniste: 310634-0000

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Viro

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 14/08/2026

Kesto: 36 Kuukaudet

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 110 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: Põhjudus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ympäristövaikutusten vähentäminen

Kuvaus: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Lähestymistapa ympäristövaikutusten vähentämiseen: Ilmastomuutoksen hillintä

5.1.8. Esteettömyyskriteerit

Vammaisia koskevia esteettömyysvaatimuksia ei ole otettu huomioon seuraavin perustein
Perustelu: 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. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 80

Kriteeri:

Tyyppi: Kustannukset

Kuvaus: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 20

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: viro

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 4 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

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

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Vastavalt hankelepingu projekteile.

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Vastavalt hankelepingu projekteile.

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Muutoksenhakuelin: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Tietoa muutoksenhaun määrääjoista: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Riigi Tugiteenuste Keskus

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Riigi Tugiteenuste Keskus

Rekisterinumber: 70007340

Postiosoite: Lökke tn 4

Postitoimipaikka: Tallinn

Postinumber: 10122

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

Maa: Viro

Yhteyspiste: AIGI JÄNES

Sähköposti: hanked@rtk.ee

Puhelin: +372 59024701

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

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Rekisterinumber: 1000123

Postiosoite: Tartu mnt 85

Postitoimipaikka: Tallinn

Postinumber: 10115

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

Maa: Viro

Sähköposti: vako@fin.ee

Puhelin: +3726113713

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Välityselin

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Riigihangete register

Rekisterinumber: TED64

Postiosoite: Lökke tn 4
Postitoimipaikka: Tallinn
Postinumero: 10122
Maaryhmittely (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Maa: Viro
Sähköposti: register@riigihanked.riik.ee
Puhelin: +3726113693
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

10. Muutos

Muutettavan ilmoituksen edellinen versio
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Muutoksen pääasiallinen syy
:
Ajantasaiset tiedot

10.1. Muutos

Osion tunniste: PROCEDURE
Muutosten kuvaus: Pakkumuste esitamine tähtaja pikendamine seoses alusdokumendi muutmisega.

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppe: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika
Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: viro
Ilmoituksen julkaisunumero: 480408-2026
EUVL S -lehden numero: 132/2026
Julkaisupäivä: 13/07/2026