

480408-2026 - Mise en concurrence

Estonie – Centre d'appels – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Riigi Tugiteenuste Keskus

Adresse électronique: hanked@rtk.ee

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Description: 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

Identifiant de la procédure: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Identifiant interne: 310634-0000

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Estonie

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME), Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Description: 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
Identifiant interne: 310634-0000

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Estonie

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 14/08/2026

Durée: 36 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Informations complémentaires: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Réduction des incidences sur l'environnement

Description: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale: L'atténuation du changement climatique

5.1.8. Critères d'accessibilité

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliqués avec la justification suivante

Justification: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Vaata hanke alusdokumentidest

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 80

Critère:

Type: Coût

Description: Vaata hanke alusdokumentidest

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

5.1.11. Documents de marché

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: estonien

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Vastavalt hankelepingu projektile.

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organisation chargée des procédures de recours: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Description des délais d'introduction des procédures de recours: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Riigi Tugiteenuste Keskus

Numéro d'enregistrement: 70007340

Adresse postale: Lõkke tn 4

Ville: Tallinn

Code postal: 10122

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Point de contact: AIGI JÄNES

Adresse électronique: hanked@rtk.ee

Téléphone: +372 59024701

Adresse internet: <http://www.rtk.ee>

Profil de l'acheteur: <http://www.rtk.ee>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Numéro d'enregistrement: 1000123

Adresse postale: Tartu mnt 85

Ville: Tallinn

Code postal: 10115

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Adresse électronique: vako@fin.ee

Téléphone: +3726113713

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Riigihangete register

Numéro d'enregistrement: TED64

Adresse postale: Lõkke tn 4

Ville: Tallinn

Code postal: 10122

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Adresse électronique: register@riigihanked.riik.ee

Téléphone: +3726113693

Rôles de cette organisation:

TED eSender

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

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

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

10.1. Changement

Identifiant de la section: PROCEDURE

Description des changements: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: estonien

Numéro de publication de l'avis: 480408-2026

Numéro de publication au JO S: 132/2026

Date de publication: 13/07/2026