

480408-2026 - Iomaíocht

An Eastóin – Call centre – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras - Fógra maidir le hathrú
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Riigi Tugiteenuste Keskus

R-phost: hanked@rtk.ee

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Cur síos: 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

Aitheantóir an nóis imeachta: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Aitheantóir inmheánach: 310634-0000

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

Príomhghnéithe an nóis imeachta: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Eastóin

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 110 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Eolas breise: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD),
Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Cur síos: 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
Aitheantóir inmheánach: 310634-0000

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí
Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Eastóin
Aon áit sa tír áirithe
Eolas breise: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 14/08/2026
Fad ama: 36 Míonna

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 110 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.
Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear
Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais
Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá
Eolas breise: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Soláthar straitéiseach

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Laghdú na dtionchar ar an gcomhshaol
Cur síos: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

An cur chuige maidir leis an tionchar ar an gcomhshaol a laghdú: Maolú ar an athrú aeráide

5.1.8. Critéir inrochtaineachta

Níl critéir inrochtaineachta do dhaoine faoi mhíchumas ar áireamh ar na cúiseanna seo a leanas

Réasúnú: 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. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Vaata hanke alusdokumentidest

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 80

Critéar:

Cineál: Costas

Cur síos: Vaata hanke alusdokumentidest

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 20

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Eastóinis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 4 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

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

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Vastavalt hankelepingu projekte.

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

Socrú airgeadais: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Riigi Tugiteenuste Keskus

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Riigi Tugiteenuste Keskus

Uimhir chlárúcháin: 70007340

Seoladh poist: Lõkke tn 4

Baile: Tallinn

Cód poist: 10122

Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Tír: An Eastóin

Pointe teagmhála: AIGI JÄNES

R-phost: hanked@rtk.ee

Teil.: +372 59024701

Seoladh idirlín: <http://www.rtk.ee>

Próifíl an cheannaitheora: <http://www.rtk.ee>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Uimhir chlárúcháin: 1000123

Seoladh poist: Tartu mnt 85

Baile: Tallinn

Cód poist: 10115

Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Tír: An Eastóin

R-phost: vako@fin.ee

Teil.: +3726113713

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht idirghabhála

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Riigihangete register

Uimhir chlárúcháin: TED64

Seoladh poist: Lõkke tn 4
Baile: Tallinn
Cód poist: 10122
Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Tír: An Eastóin
R-phost: register@riigihanked.riik.ee
Teil.: +3726113693
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

10. Athraigh

Leagan den fhógra roimhe seo atá le hathrú
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
An phríomhchúis leis an athrú
:
Faisnéis nuashonraithe

10.1. Athraigh

Aitheantóir rannáin: PROCEDURE
Cur síos ar na hathruithe: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Cineál na foirme: lomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16
Dáta seolta an fhógra: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa
Dáta seolta an fhógra (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Eastóinis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 480408-2026
Uimhir eagráin IO S: 132/2026
Dáta foilsithe: 13/07/2026