

480408-2026 - Nadmetanje

Estonija – Pozivni centar – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-pošta: hanked@rtk.ee

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Opis: 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

Identifikacijska oznaka postupka: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Interna identifikacijska oznaka: 310634-0000

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Svaha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Estonija

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 110 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Opis: 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
Interna identifikatsiooni number: 310634-0000

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Estonija

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 14/08/2026

Trajanje: 36 Mjeseci

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 110 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije**Rezervirano sudjelovanje:**

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Smanjenje utjecaja na okoliš

Opis: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Kriteriji pristupačnosti

Uvjeti pristupačnosti za osobe s invaliditetom nisu uzeti u obzir zbog sljedećeg obrazloženja
Obrazloženje: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 80

Kriterij:

Vrsta: Troškovi

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: estonski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 4 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

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

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informacije o rokovima za preispitivanje: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registracijski broj: 70007340

Poštanska adresa: Lõkke tn 4

Grad: Tallinn

Poštanski broj: 10122

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Zemlja: Estonija

Kontaktna točka: AIGI JÄNES

E-pošta: hanked@rtk.ee

Tel.: +372 59024701

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

Profil kupca: <http://www.rtk.ee>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registracijski broj: 1000123

Poštanska adresa: Tartu mnt 85

Grad: Tallinn

Poštanski broj: 10115

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Zemlja: Estonija

E-pošta: vako@fin.ee

Tel.: +3726113713

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija za postupke mirenja

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Riigihangete register

Registracijski broj: TED64

Poštanska adresa: Lõkke tn 4

Grad: Tallinn

Poštanski broj: 10122
Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Zemlja: Estonija
E-pošta: register@riigihanked.riik.ee
Tel.: +3726113693
Uloge ove organizacije:
TED eSender

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Glavni razlog promjene
:
Ažurirane informacije

10.1. Promjena

Identifikator odjeljka: PROCEDURE
Opis promjena: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme
Datum e-pošiljateljeva slanja obavijesti: 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: estonski
Broj objave obavijesti: 480408-2026
Broj izdanja SL S-a: 132/2026
Datum objave: 13/07/2026