

480408-2026 - Verseny

Észtország – Hívóközpont – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok - Változtatásról szóló hirdetmény

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail-cím: hanked@rtk.ee

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Leírás: 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. Tõpphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused:

Vaata hanke alusdokumentidest

Eljárásazonosító: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Belső azonosító: 310634-0000

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

Az eljárás legfontosabb jellemzői: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Észtország

Bárhol az adott országban

További információk: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 110 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

További információk: Põhjudus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD), Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Leírás: 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
Belső azonosító: 310634-0000

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Észtország
Bárhon az adott országban
További információk: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 14/08/2026
Időtartam: 36 Hónapok

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 110 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.
Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni
Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt
A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen
További információk: Põhjudus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: A környezeti hatások csökkentése

Leírás: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

A környezeti hatások csökkentését célzó módszer: Az éghajlatváltozás mérséklése

5.1.8. Akadálymentesítési kritériumok

A fogyatékkal élő személyekre vonatkozó, akadálymentesítési kritériumok nincsenek beépítve az alábbi indoklás szerint

Indoklás: 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. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 80

Kritérium:

Típus: Költség

Leírás: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 20

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/tenders>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: észt

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 4 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

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

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

Pénzügyi megállapodás: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Felülvizsgálati szervezet: Riigihangete vaidlustuskomisjon

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Riigi Tugiteenuste Keskus

Résztvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Riigi Tugiteenuste Keskus

Regisztrációs szám: 70007340

Postacím: Lõkke tn 4

Város: Tallinn

Irányítószám: 10122

Ország aleggysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

Kapcsolattartó pont: AIGI JÄNES

E-mail-cím: hanked@rtk.ee

Telefonszám: +372 59024701

Internetcím: <http://www.rtk.ee>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.rtk.ee>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Résztvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Regisztrációs szám: 1000123

Postacím: Tartu mnt 85

Város: Tallinn

Irányítószám: 10115

Ország aleggysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

E-mail-cím: yako@fin.ee

Telefonszám: +3726113713

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

Közvetítő szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Riigihangete register

Regisztrációs szám: TED64

Postacím: Lõkke tn 4

Város: Tallinn

Irányítószám: 10122

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

E-mail-cím: register@riigihanked.riik.ee

Telefonszám: +3726113693

E szervezet szerepei:

TED eSender

10. Változtatás

Az előző hirdetmény módosítandó változata

:

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

A változtatás fő oka

:

Frissített információ

10.1. Változtatás

Szakaszazonosító: PROCEDURE

A változtatások ismertetése: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Hirdetnyminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Hirdetmény megküldésének dátuma (az eSender rendszerben): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: észt

A hirdetmény közzétételi száma: 480408-2026

HL S kiadás száma: 132/2026

A közzététel dátuma: 13/07/2026