

486142-2026 - Gara

Estonia – Centro di raccolta delle chiamate – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 133/2026 14/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Identificativo interno: 310634-0000

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Estonia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE), Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Descrizione: 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
Identificativo interno: 310634-0000

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Estonia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 14/08/2026

Durata: 36 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Riduzione degli impatti ambientali

Descrizione: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Approccio per ridurre gli impatti ambientali: La mitigazione dei cambiamenti climatici

5.1.8. Criteri di accessibilità

Non sono compresi criteri di accessibilità per le persone con disabilità con la giustificazione seguente

Giustificazione: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 80

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/tenders>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: estone

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

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

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Vastavalt hankelepingu projekte.

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizzazione competente per i ricorsi: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informazioni sui termini per il riesame: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Riigi Tugiteenuste Keskus

Numero di registrazione: 70007340

Indirizzo postale: Lõkke tn 4

Località: Tallinn

Codice postale: 10122

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Paese: Estonia

Referente: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefono: +372 59024701

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

Profilo del committente: <http://www.rtk.ee>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Numero di registrazione: 1000123

Indirizzo postale: Tartu mnt 85

Località: Tallinn

Codice postale: 10115

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Paese: Estonia

E-mail: vako@fin.ee

Telefono: +3726113713

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Riigihangete register
Numero di registrazione: TED64
Indirizzo postale: Lõkke tn 4
Località: Tallinn
Codice postale: 10122
Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Paese: Estonia
E-mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefono: +3726113693
Ruoli di questa organizzazione:
TED eSender

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare
:
9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01
Motivo principale della modifica
:
Aggiornamento informazioni

10.1. Modifica

Identificativo della sezione: PROCEDURE
Descrizione delle modifiche: Pakkumuste esitamise aja pikendamise seoses alusdokumentide muudatusega.

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale
Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: estone
Numero di pubblicazione dell'avviso: 486142-2026
Numero dell'edizione della GU S: 133/2026
Data di pubblicazione: 14/07/2026