

486142-2026 - Konkursas

Estija – Informacinių paslaugų centrai – Kōnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile
OJ S 133/2026 14/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Riigi Tugiteenuste Keskus

E. paštas: hanked@rtk.ee

Pirkėjo teisinė forma: Centrinės valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Kōnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Aprašymas: Maksu- ja Tolliamet (MTA) soovib perioodiks 14.08.2026–31.07.2029 hankida kōnekeskuse terviklahenduse, mis võimaldab hallata sisenevaid ja väljuvaid kōnesid, e-kirju ning SMS-teavitusi, sh massteavitust kōne ja/või SMS-i kaudu. Kōnekeskus on teemapõhine: igal teemal on eraldi infoliin, millele saabunud kōned suunatakse vastavasse järjekorda. Iga järjekorda teenindab kindel agentide grupp; agendid võivad kuuluda mitmesse gruppi korraga. Agendid töötavad üle Eesti, kas eraldi kōnekeskuse ruumides või oma töökohal. Töö toimub vahetustes, mistõttu sama töökohta kasutab ajagraafiku alusel mitu agent. Kōnekeskuse tööaeg on E–N kl 9.00–16.30 ja R kl 9.00–15.30. Aastas teenindatakse kuni 300 000 klienti; kōnede maht ühes kuus jääb vahemikku 13 000–50 000. Tõpphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused:

Vaata hanke alusdokumentidest

Procedūros identifikatorius: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Vidaus identifikatorius: 310634-0000

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

Pagrindiniai procedūros ypatumai: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Estija

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Kōnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 110 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Papildoma informacija: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD), Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Aprašymas: 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
Vidaus identifikatorius: 310634-0000

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Estija

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 14/08/2026

Galiojimas: 36 Mėnesiai

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 110 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Papildoma informacija: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Poveikio aplinkai mažinimas

Aprašymas: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Prieinamumo kriterijai

Prieinamumo neįgaliesiems kriterijai neįtraukti dėl šių priežasčių

Pagrindimas: Kąssolevas 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. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 80

Kriterijus:

Rūšis: Sąnaudos

Aprašymas: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 20

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: estų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 4 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

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

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Finansinės sąlygos: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Tarpininkavimo organizacija: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Peržiūros organizacija: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informacija apie peržiūros terminus: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registracijos numeris: 70007340

Pašto adresas: Lõkke tn 4

Miestas: Tallinn

Pašto kodas: 10122

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Šalis: Estija

Ryšų centras: AIGI JÄNES

E. paštas: hanked@rtk.ee

Telefono numeris: +372 59024701

Interneto adresas: <http://www.rtk.ee>

Pirkėjo profilis: <http://www.rtk.ee>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registracijos numeris: 1000123

Pašto adresas: Tartu mnt 85

Miestas: Tallinn

Pašto kodas: 10115

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Šalis: Estija

E. paštas: vako@fin.ee

Telefono numeris: +3726113713

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Tarpininkavimo organizacija

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Riigihangete register

Registracijos numeris: TED64

Pašto adresas: Lõkke tn 4

Miestas: Tallinn

Pašto kodas: 10122

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Šalis: Estija

E. paštas: register@riigihanked.riik.ee

Telefono numeris: +3726113693

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista

:

9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01

Pagrindinė pakeitimo priežastis

:

Atnaujinta informacija

10.1. Pakeitimas

Skirsnio identifikatorius: PROCEDURE

Pakeitimų aprašymas: Pakkumuste esitamise aja pikendamine seoses alusdokumentide muudatusega.

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Skelbimas: išsiuntimo data (e. formų siuntėjas): 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) Rytų

Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: estų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 486142-2026

OL S numeris: 133/2026

Paskelbimo data: 14/07/2026