

480408-2026 - Konkurss

Igaunija – Informācijas zvanu centrs – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile
OJ S 132/2026 13/07/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms - Izmaiņu paziņojums
Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-pasts: hanked@rtk.ee

Pircēja juridiskais statuss: Centrālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Apraksts: Maksu- ja Tolliamet (MTA) soovib periodiks 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

Procedūras identifikators: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Ilekšējais identifikators: 310634-0000

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

Procedūras galvenās iezīmes: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Igaunija

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 110 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD), Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Kōnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Apraksts: 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. Tipphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest
lekšējais identifikators: 310634-0000

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Igaunija

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Kōnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 14/08/2026

Darbības termiņš: 36 Mēneši

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 110 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Netiek prasīts iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Papildu informācija: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Ietekmes uz vidi mazināšana

Apraksts: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

Pieeja ietekmes uz vidi mazināšanai: Klimata pārmaiņu mazināšana

5.1.8. Pieejamības kritēriji

Kritēriji par pieejamību personām ar invaliditāti nav iekļauti ar šādu pamatojumu
Pamatojums: Kāesolevas 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. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 80

Kritērijs:

Veids: Izmaksas

Apraksts: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 20

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: igauņu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 4 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

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

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Vastavalt hankelepingu projektile.

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

Finansēšanas kārtība: Vastavalt hankelepingu projektile.

5.1.15. Paņēmiēni

Pamatnolīgums:

Nav pamatnolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Pārskatīšanas organizācija: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Riigi Tugiteenuste Keskus

Reģistrācijas numurs: 70007340

Pasta adrese: Lõkke tn 4

Pilsēta: Tallinn

Pasta indekss: 10122

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Valsts: Igaunija

Kontaktpunkts: AIGI JÄNES

E-pasts: hanked@rtk.ee

Tālrunis: +372 59024701

Interneta adrese: <http://www.rtk.ee>

Pircēja profils: <http://www.rtk.ee>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Reģistrācijas numurs: 1000123

Pasta adrese: Tartu mnt 85

Pilsēta: Tallinn

Pasta indekss: 10115

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Valsts: Igaunija

E-pasts: vako@fin.ee

Tālrunis: +3726113713

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Starpniecības jeb mediācijas organizācija

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Riigihangete register

Reģistrācijas numurs: TED64

Pasta adrese: Lõkke tn 4

Pilsēta: Tallinn

Pasta indekss: 10122
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Valsts: Igaunija
E-pasts: register@riigihanked.riik.ee
Tālrunis: +3726113693
Šis organizācijas lomas:
TED eSender

10. Izmaiņas

Paziņojuma versija, kurā veicamas izmaiņas
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Galvenais izmaiņu iemesls
:
Informācija atjaunināta

10.1. Izmaiņas

Iedaļas identifikators: PROCEDURE
Izmaiņu apraksts: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamine seoses alusdokumendi muutmisega.

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks
Paziņojuma nosūtīšanas datums (e- sūtītājs): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: igauņu valoda
Paziņojuma publikācijas numurs: 480408-2026
OV S sērijas izdevuma numurs: 132/2026
Publicēšanas datums: 13/07/2026