

486142-2026 - Kompetizzjoni

L-Estonja – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – Kōnekeskuse teenuse ostmīne Maksu- ja Tollīametile
OJ S 133/2026 14/07/2026
Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla
Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffīċjali: Riigi Tugiteenuste Keskus

Email: hanked@rtk.ee

Tip legali tax-xerrej: Awtoritā tal-gvern ċentrali

Attivitā tal-awtoritā kontraenti: Servizzi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Kōnekeskuse teenuse ostmīne Maksu- ja Tollīametile

Deskrizzjoni: Maksu- ja Tollīamet (MTA) soovib perioodiks 14.08.2026–31.07.2029 hankida kōnekeskuse terviklahenduse, mis vōimaldab hallata sisenevaid ja vāljuvaid kōnesid, e-kirju ning SMS-teavitusi, sh massteavitust kōne ja/vōi SMS-i kaudu. Kōnekeskus on teemapōhine: igal teemal on eraldi infoliin, millele saabunud kōned suunatakse vastavasse jārjekorda. Iga jārjekorda teenindab kindel agentide grupp; agendid vōivad kuuluda mitmesse gruppi korraga. Agendid tōttavad ūle Eesti, kas eraldi kōnekeskuse ruumides vōi oma tōökohal. Tōō toimub vahetustes, mistōttu sama tōōkohta kasutab ajagraafiku alusel mitu agent. Kōnekeskuse tōōaeg on E–N kl 9.00–16.30 ja R kl 9.00–15.30. Aastas teenindatakse kuni 300 000 klienti; kōnede maht ūhes kuus jāāb vahemikku 13 000–50 000. Tippihetkedel vōib samaaegselt ūhendust vōtta ligikaudu 1500 klienti. / Kōrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused:

Vaata hanke alusdokumentidest

Identifikatur tal-proċedura: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Identifikatur intern: 310634-0000

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

Elementi prinċipali tal-proċedura: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: L-Estonja

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Kōnekeskuse agendid on paigutatud ūle Eesti.

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Informazzjoni addizzjonali: Pōhjudus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA), Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Kōnekeskuse teenuse ostmīne Maksu- ja Tollīametile

Deskrizzjoni: Maksu- ja Tollīamet (MTA) soovib perīoodiks 14.08.2026–31.07.2029 hankida kōnekeskuse terviklahenduse, mis vōimaldab hallata sisenevaid ja vāljuvaid kōnesid, e-kirju ning SMS-teavitusi, sh massteavitust kōne ja/vōi SMS-i kaudu. Kōnekeskus on teemapōhine: igal teemal on eraldi infoliin, millele saabunud kōned suunatakse vastavasse jārjekorda. Iga jārjekorda teenindab kindel agentide grupp; agendid vōivad kuuluda mitmesse gruppi korraga. Agendid tōōtavad ūle Eesti, kas eraldi kōnekeskuse ruumides vōi oma tōōkohal. Tōō toimub vahetustes, mistōttu sama tōōkohta kasutab ajagraafiku alusel mitu agent. Kōnekeskuse tōōaeg on E–N kl 9.00–16.30 ja R kl 9.00–15.30. Aastas teenindatakse kuni 300 000 klienti; kōnede maht ūhes kuus jāāb vahemikku 13 000–50 000. Tīpphetkedel vōib samaaegselt ūhendust vōtta ligikaudu 1500 klienti. / Kōrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest
Identifikatur intern: 310634-0000

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: L-Estonja

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Kōnekeskuse agendid on paigutatud ūle Eesti.

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 14/08/2026

Tul ta' żmien: 36 Xhur

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali**Parteċipazzjoni riżervata:**

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Informazzjoni addizzjonali: Pōhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Tnaqqis tal-impatti ambjentali

Deskrizzjoni: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Kriterji ta' aċċessibbiltà

Il-kriterji ta' aċċessibbiltà għall-persuni b'diżabbiltà ma jkunux inkluzi bil-ġustifikazzjoni li ġejja
Ġustifikazzjoni: 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. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 80

Kriterju:

Tip: Kost

Deskrizzjoni: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteciġazzjoni: Eston

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 4 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

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

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettag fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le
Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Vastavalt hankelepingu projekte.

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: Iva

Arranġament finanzjarju: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizzazzjoni tar-riežami: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteeċipazzjoni: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Riigi Tugiteenuste Keskus

Numru tar-registrazzjoni: 70007340

Inderizz postali: Lõkke tn 4

Belt: Tallinn

Kodiċi postali: 10122

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pajjiż: L-Estonja

Punt ta' kuntatt: AIGI JÄNES

Email: hanked@rtk.ee

Telefown: +372 59024701

Inderizz tal-internet: <http://www.rtk.ee>

Profil tax-xerrej: <http://www.rtk.ee>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteeċipazzjoni

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Numru tar-registrazzjoni: 1000123

Inderizz postali: Tartu mnt 85

Belt: Tallinn

Kodiċi postali: 10115

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pajjiż: L-Estonja

Email: vako@fin.ee

Telefown: +3726113713

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-riežami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Riigihangete register

Numru tar-registrazzjoni: TED64

Inderizz postali: Lõkke tn 4

Belt: Tallinn
Kodiċi postali: 10122
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Pajjiż: L-Estonja
Email: register@riigihanked.riik.ee
Telefown: +3726113693
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
TED eSender

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel
:
9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01
Raġuni ewlenija għall-bidla
:
Informazzjoni aġġornata

10.1. Bidla

Identifikatur tas-sezzjoni: PROCEDURE
Deskrizzjoni tal-bidliet: Pakkumuste esitamine aja pikendamane seoses alusdokumentide muudatusega.

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant
Data tad-dispaċċ tal-avviż (eSender): 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Eston
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 486142-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 133/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 14/07/2026