

480408-2026 - Mededinging

Estland – Telefonisch informatiecentrum – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile
OJ S 132/2026 13/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Interne identificatiecode: 310634-0000

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Estland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 110 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: 310634-0000

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Estland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 14/08/2026

Looptijd: 36 Maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 110 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Vermindering van milieueffecten

Beschrijving: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Aanpak voor het beperken van milieueffecten: De mitigatie van klimaatverandering

5.1.8. Toegankelijkheidscriteria

Er zijn geen criteria opgenomen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, om de volgende reden

Rechtvaardiging: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Vaata hanke alusdokumentidest

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 80

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Vaata hanke alusdokumentidest

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10326744/tenders>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Estisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

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

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organisatie voor beroepsprocedures: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informatie over de termijnen voor beroep: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registratienummer: 70007340

Postadres: Lõkke tn 4

Stad: Tallinn

Postcode: 10122

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Contactpunt: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefoon: +372 59024701

Internetadres: <http://www.rtk.ee>

Kopersprofiel: <http://www.rtk.ee>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registratienummer: 1000123

Postadres: Tartu mnt 85

Stad: Tallinn

Postcode: 10115

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-mail: vako@fin.ee

Telefoon: +3726113713

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Riigihangete register

Registratienummer: TED64

Postadres: Lökke tn 4

Stad: Tallinn

Postcode: 10122

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-mail: register@riigihanked.riik.ee

Telefoon: +3726113693

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Informatie bijgewerkt

10.1. Wijziging van een aankondiging

Identificatiecode afdeling: PROCEDURE

Beschrijving van de wijzigingen: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamine seoses alusdokumendi muutmisega.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Aankondiging datum verzending (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Estisch

Publicatienummer aankondiging: 480408-2026

Nummer uitgave PB S: 132/2026

Datum van bekendmaking: 13/07/2026