

480408-2026 - Procedura konkurencyjna

Estonia – Centrum obsługi klienta – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Opis: 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

Identifikator procedury: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Wewnętrzny identyfikator: 310634-0000

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Estonia

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Põhjemendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD), Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Opis: 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

Wewnętrzny identyfikator: 310634-0000

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Estonia

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 14/08/2026

Okres obowiązywania: 36 Miesiące

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Informacje dodatkowe: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Ograniczenie skutków środowiskowych

Opis: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Kryteria dostępności

Kryteria dostępności dla osób niepełnosprawnych nie zostały uwzględnione z uwagi na poniższe uzasadnienie

Uzasadnienie: 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. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 80

Kryterium:

Rodzaj: Koszt

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: estoński

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 4 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

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

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Vastavalt hankelepingu projekte.

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organ odwoławczy: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informacje o terminach odwołania: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Riigi Tugiteenuste Keskus

Numer rejestracyjny: 70007340

Adres pocztowy: Lõkke tn 4

Miejscowość: Tallinn

Kod pocztowy: 10122

Podpodział krajowy (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Kraj: Estonia

Punkt kontaktowy: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

Adres strony internetowej: <http://www.rtk.ee>

Profil nabywcy: <http://www.rtk.ee>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Numer rejestracyjny: 1000123

Adres pocztowy: Tartu mnt 85

Miejscowość: Tallinn

Kod pocztowy: 10115

Podpodział krajowy (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Kraj: Estonia

E-mail: vako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organ mediacyjny

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Riigihangete register

Numer rejestracyjny: TED64
Adres pocztowy: Lõkke tn 4
Miejscowość: Tallinn
Kod pocztowy: 10122
Podpodział krajowy (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Kraj: Estonia
E-mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefon: +3726113693
Role tej organizacji:
TED eSender

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana
:
623ded8f-8dcf-4a58-8647-20695ec15959-01
Główny powód zmiany
:
Aktualizacja informacji

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: PROCEDURE
Opis zmian: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni
Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: estoński
Numer publikacji ogłoszenia: 480408-2026
Numer wydania Dz.U. S: 132/2026
Data publikacji: 13/07/2026