

486142-2026 - Concurso

Estónia – Centro de chamadas – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile
OJ S 133/2026 14/07/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Riigi Tugiteenuste Keskus

Correio eletrónico: hanked@rtk.ee

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Descrição: 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

Identificador do procedimento: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Identificador interno: 310634-0000

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

País: Estónia

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP), Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Descrição: 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
Identificador interno: 310634-0000

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

País: Estónia

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 14/08/2026

Duração: 36 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais**Participação reservada:**

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Redução dos impactos ambientais

Descrição: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Critérios de acessibilidade

Os critérios de acessibilidade para as pessoas com deficiência não estão incluídos, com a seguinte justificação

Justificação: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 80

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: estónio

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

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

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Vastavalt hankelepingu projektile.

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: Vastavalt hankelepingu projektile.

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Instância de recurso: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informações sobre os prazos de recurso: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organização que recebe pedidos de participação: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Riigi Tugiteenuste Keskus

Número de registo: 70007340

Endereço postal: Lõkke tn 4

Cidade: Tallinn

Código postal: 10122

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Ponto de contacto: AIGI JÄNES

Correio eletrónico: hanked@rtk.ee

Telefone: +372 59024701

Endereço Internet: <http://www.rtk.ee>

Perfil do adquirente: <http://www.rtk.ee>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Número de registo: 1000123

Endereço postal: Tartu mnt 85

Cidade: Tallinn

Código postal: 10115

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Correio eletrónico: vako@fin.ee

Telefone: +3726113713

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização de mediação

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Riigihangete register
Número de registo: TED64
Endereço postal: Lõkke tn 4
Cidade: Tallinn
Código postal: 10122
Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
País: Estónia
Correio eletrónico: register@riigihanked.riik.ee
Telefone: +3726113693
Funções desta organização:
TED eSender

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar
:
9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01
Principal motivo da alteração
:
Informações atualizadas

10.1. Alteração

Identificador da secção: PROCEDURE
Descrição das alterações: Pakkumuste esitamise aja pikendamine seoses alusdokumentide muudatusega.

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental
Data de envio do anúncio eSender: 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: estónio
Número de publicação do anúncio: 486142-2026
N.º de edição do JO S: 133/2026
Data de publicação: 14/07/2026