

486142-2026 - Procedură concurențială

Estonia – Centre de apel – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 133/2026 14/07/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard - Anunț de schimbare Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Descriere: 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

Identifikaatorid: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Identifikaator intern: 310634-0000

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Țara: Estonia

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 110 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU), Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Descriere: 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
Identifikaator intern: 310634-0000

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Țara: Estonia

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 14/08/2026

Durată: 36 Luni

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 110 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale**Participare rezervată:**

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Informații suplimentare: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Reducerea impactului asupra mediului

Descriere: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

5.1.8. Criterii de accesibilitate

Nu sunt incluse criterii de accesibilitate pentru persoanele cu handicap, din următorul motiv
Justificare: 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. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Vaata hanke alusdokumentidest

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 80

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Vaata hanke alusdokumentidest

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: estonă

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 4 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

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

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: Vastavalt hankelepingu projekte.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

Acord financiar: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizația responsabilă cu căile de atac: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizația care primește cererile de participare: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Riigi Tugiteenuste Keskus

Număr de înregistrare: 70007340

Adresă poștală: Lõkke tn 4

Localitate: Tallinn

Cod poștal: 10122

Subdiviziunea țării (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Țara: Estonia

Punct de contact: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefon: +372 59024701

Adresa de internet: <http://www.rtk.ee>

Profilul achizitorului: <http://www.rtk.ee>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Număr de înregistrare: 1000123

Adresă poștală: Tartu mnt 85

Localitate: Tallinn

Cod poștal: 10115

Subdiviziunea țării (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Țara: Estonia

E-mail: yako@fin.ee

Telefon: +3726113713

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizație de mediere

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Riigihangete register

Număr de înregistrare: TED64

Adresă poștală: Lõkke tn 4

Localitate: Tallinn
Cod poștal: 10122
Subdiviziunea țării (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Țara: Estonia
E-mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefon: +3726113693
Rolurile acestei organizații:
TED eSender

10. Modificare

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată

:

9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01

Principalul motiv al modificării

:

Informații actualizate

10.1. Modificare

Identificator secțiune: PROCEDURE

Descrierea modificărilor: Pakkumuste esitamise aja pikendamine seoses alusdokumentide muudatusega.

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Data de expediere a anunțului eSender: 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: estonă

Numărul de publicare al anunțului: 486142-2026

Numărul ediției JO S: 133/2026

Data publicării: 14/07/2026