

486142-2026 - Súťaž

Estónsko – Stredisko hovorov – Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

OJ S 133/2026 14/07/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-mail: hanked@rtk.ee

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Orgán ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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

Identifikátor postupu: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Interný identifikátor: 310634-0000

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

Hlavné prvky postupu: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Estónsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 110 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED), Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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
Interný identifikátor: 310634-0000

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Estónsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 14/08/2026

Trvanie: 36 Mesiace

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 110 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy: Nevyžaduje sa

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Doplňujúce informácie: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Obmedzenie environmentálnych vplyvov

Opis: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Prístup zameraný na znižovanie environmentálnych vplyvov: Zmiernenie zmeny klímy

5.1.8. Kriteiia pristupnosti

Kriteiia pristupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím nie sú zahrnuté s nasledujúcim odôvodnením

Odôvodnenie: 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. Kriteiia výberu

Zdroje výberových kritérií: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.10. Kriteiia na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 80

Kritérium:

Typ: Náklady

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: estónčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 4 Mesiace

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

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

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanizmus financovania: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizácia pre preskúmanie: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informácie o lehotách na preskúmanie: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registračné číslo: 70007340

Poštová adresa: Lõkke tn 4

Mesto: Tallinn

PSČ: 10122

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Krajina: Estónsko

Kontaktné miesto: AIGI JÄNES

E-mail: hanked@rtk.ee

Telefón: +372 59024701

Internetová adresa: <http://www.rtk.ee>

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registračné číslo: 1000123

Poštová adresa: Tartu mnt 85

Mesto: Tallinn

PSČ: 10115

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Krajina: Estónsko

E-mail: vako@fin.ee

Telefón: +3726113713

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Riigihangete register

Registračné číslo: TED64

Poštová adresa: Lõkke tn 4
Mesto: Tallinn
PSČ: 10122
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Krajina: Estónsko
E-mail: register@riigihanked.riik.ee
Telefón: +3726113693
Roly tejto organizácie:
TED eSender

10. Zmena

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

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

Hlavný dôvod zmeny

:

Aktualizované informácie

10.1. Zmena

Identifikátor oddielu: PROCEDURE

Opis zmien: Pakkumuste esitamise aja pikendamine seoses alusdokumentide muudatusega.

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Dátum odoslania oznámenia (eSender): 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: estónčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 486142-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 133/2026

Dátum uverejnenia: 14/07/2026