

480408-2026 - Javni razpis

Estonija – Klicni center – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 132/2026 13/07/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev - Obvestilo o spremembi obvestila
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-naslov: hanked@rtk.ee

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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 postopka: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Notranji identifikator: 310634-0000

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

Glavne značilnosti postopka: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikatsioon: 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Estonija

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 110 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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
Notranji identifikator: 310634-0000

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klassifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Estonija

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 14/08/2026

Trajanje: 36 Meseci

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 110 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije**Pridržana udeležba:**

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

Dodatne informacije: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Zmanjšanje okoljskih vplivov

Opis: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.

Pristop k zmanjšanju vplivov na okolje: Blažitev podnebnih sprememb

5.1.8. Merila dostopnosti

Pogoji dostopnosti za invalidne osebe niso vključeni iz naslednjih razlogov
Obrazložitev: 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 80

Merilo:

Vrsta: Stroški

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 20

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: estonščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 27/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 4 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 27/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

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

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Vastavalt hankelepingu projekte.

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

Finančna ureditev: Vastavalt hankelepingu projekte.

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. **Dodatne informacije, mediacija in revizija**

Organizacija za mediacijo: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizacija za revizijo: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informacije o rokih za revizijo: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organizacije

8.1. **ORG-0001**

Uradno ime: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registrska številka: 70007340

Poštni naslov: Lõkke tn 4

Mesto: Tallinn

Poštna številka: 10122

Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Država: Estonija

Kontaktna točka: AIGI JÄNES

E-naslov: hanked@rtk.ee

Tel.: +372 59024701

Spletni naslov: <http://www.rtk.ee>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. **ORG-0002**

Uradno ime: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registrska številka: 1000123

Poštni naslov: Tartu mnt 85

Mesto: Tallinn

Poštna številka: 10115

Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Država: Estonija

E-naslov: vako@fin.ee

Tel.: +3726113713

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija za mediacijo

8.1. **ORG-0003**

Uradno ime: Riigihangete register

Registrska številka: TED64

Poštni naslov: Lõkke tn 4

Mesto: Tallinn

Poštna številka: 10122

Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Država: Estonija

E-naslov: register@riigihanked.riik.ee

Tel.: +3726113693

Vloge te organizacije:

TED eSender

10. Sprememba

Različica prejšnjega obvestila, ki se spreminja

:

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

Glavni razlog za spremembo

:

Posodobitev informacij

10.1. Sprememba

Identifikator oddelka: PROCEDURE

Opis sprememb: Pakkumuste esitamise tähtaja pikendamise seoses alusdokumendi muutmisega.

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 09/07/2026 17:29:54 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Datum pošiljanja obvestila (ePošiljatelja): 09/07/2026 17:30:01 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: estonščina

Številka objave obvestila: 480408-2026

Številka izdaje UL S: 132/2026

Datum objave: 13/07/2026