

486142-2026 - Konkurrensumsättning

Estland – Teletjänstcentral – Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

OJ S 133/2026 14/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Riigi Tugiteenuste Keskus

E-postadress: hanked@rtk.ee

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmise Maksu- ja Tolliametile

Beskrivning: 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. Tõpphetkedel võib samaaegselt ühendust võtta ligikaudu 1500 klienti. / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest

Förfarandets identifierare: 618089f1-13fe-4ea9-8419-e93a368bdb70

Intern identifierare: 310634-0000

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Land: Estland

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 110 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Kõnekeskuse teenuse ostmine Maksu- ja Tolliametile

Beskrivning: 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
Intern identifiaator: 310634-0000

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Land: Estland

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Kõnekeskuse agendid on paigutatud üle Eesti.

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 14/08/2026

Varaktighet: 36 Månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 110 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Kompletterande information: Põhjendus on hanke alusdokumendis "Lisateave".

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Minskning av miljöpåverkan

Beskrivning: Keskkonnahoidlikud tingimused on lisatud vastavustingimustesse.
Metod som ska minska miljöpåverkan: Begränsning av klimatförändringar

5.1.8. Tillgänglighetskriterier

Tillgänglighetskrav ställs inte trots att det som anskaffas ska användas av fysiska personer, med följande motivering

Motivering: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 80

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/documents?group=B>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10326744/tenders>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: estniska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 29/07/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 29/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

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

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Vastavalt hankelepingu projekteile.

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: Vastavalt hankelepingu projekteile.

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Prövningsorganisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Information om tidsfrist för prövning: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Riigi Tugiteenuste Keskus

Organisation som mottar anbudsansökningar: Riigi Tugiteenuste Keskus

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Riigi Tugiteenuste Keskus

Registreringsnummer: 70007340

Postadress: Lökke tn 4

Ort: Tallinn

Postnummer: 10122

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Kontaktpunkt: AIGI JÄNES

E-postadress: hanked@rtk.ee

Tfn: +372 59024701

Webbadress: <http://www.rtk.ee>

Köparprofil: <http://www.rtk.ee>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registreringsnummer: 1000123

Postadress: Tartu mnt 85

Ort: Tallinn

Postnummer: 10115

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-postadress: vako@fin.ee

Tfn: +3726113713

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Medlingsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Riigihangete register

Registreringsnummer: TED64

Postadress: Lökke tn 4
Ort: Tallinn
Postnummer: 10122
Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
E-postadress: register@riigihanked.riik.ee
Tfn: +3726113693
Den här organisationens roller:
TED eSender

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras
:
9efc3c48-ee3e-4104-ac16-8c5ba4a29941-01
Huvudskälet till ändringen
:
Information uppdaterad

10.1. Ändring

Identifierare för avsnitt: PROCEDURE
Beskrivning av ändringar: Pakkumuste esitamise aja pikendamise seoses alusdokumentide muudatusega.

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 68b789a5-b39b-48bf-be6e-2a697f2eb76c - 01
Formulärtyp: Konkurrensumsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 13/07/2026 10:56:39 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 13/07/2026 13:00:10 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: estniska
Meddelandets publiceringsnummer: 486142-2026
EUT S-nummer: 133/2026
Publiceringsdatum: 14/07/2026