



Teie

Meie 26.01.2026 nr 11-2/26-187-1

Kõnekeskuse renditeenuse pakkumuskutse

Kutsume Teid esitama pakkumust Tartu Maakohtu Kinnistus- ja Registriosakonnale kõnekeskuse tehnilise lahenduse (edaspidi kõnekeskuse lahendus) kasutusrendiks.

Teenuse periood: **24 kuud alates lepingu sõlmimisest**

1. Teenuse eesmärk

Teenuse eesmärk on tagada Tartu Maakohtu Kinnistus- ja Registriosakonnale kõnekeskuse lahendus, mis võimaldab kõnede vastuvõtmist, jaotamist, edasisuunamist ja tagasihelistamist ning kõnede teenindamise analüüsi ja statistika kogumist.

2. Nõuded teenusele

Kõnekeskuse lahendus peab vastama järgmistele nõuetele:

	Registriosakond	Kinnistusosakond
Agendid	17	4
<u>Supervisorid</u>	1	1
Mitu agent'i korraga online	17	4
Mitu erinevat teenusnumbrit	1	1
Mitu kõnet ootejärjekorras	10	5

Agentide ja supervisor'ite kontode litsentside arvu peab olema võimalik hankeperioodi jooksul vajaduspõhiselt suurendada või vähendada.

Hankijal peab olema võimalus iseseisvalt:

- seadistada kõnekeskuse lahtioleku- ja kinniolekuaegu;
- lisada ja muuta automaatvastuste tekste;
- suunata agentide numbreid kõnekeskuse siseselt.

Kõnekeskuse lahendus peab olema operaatorineutraalne, st:

- lahenduse kasutamine ei tohi olla seotud konkreetse sideoperaatoriga;
- kasutatavad telefoninumbrid peavad olema vahetatavad ilma teenuse toimimist mõjutamata.

Kõnekeskuse lahenduse kasutuselevõtu seadistuse teostab pakkuja. Seadistamise maksumus peab sisalduma pakkumuse hinnas.

Enne kõnekeskuse lahenduse kasutuselevõttu peab pakkuja koolitama süsteemi kasutajaid (agente ja supervisoreid).

- Koolituse sisuks on süsteemi igapäevane kasutamine.
- Koolitused toimuvad eesti keeles.
- Koolituste ajad ja toimumiskohad lepatakse kokku pärast lepingu sõlmimist.
- Koolituse maksumus peab sisalduma pakkumuse hinnas.

Kõnekeskuse lahenduse üldised nõuded on esitatud **Lisas 1**.

3. Nõuded pakkujale

Pakkuja peab vastama järgmistele nõuetele:

- Pakkujal peab olema tootja antud ametlik edasimüügiõigus Eesti Vabariigi territooriumil.
- Pakkujal peab olema tootja antud ametlik garantii- ja hooldusõigus Eesti Vabariigi territooriumil.
- Hankijale peab olema tagatud nõustamine ja tehniline tugi telefoni ja e-posti teel eesti keeles tööpäevadel E–R kell 8.00–17.00.

4. Arveldamine

Arved esitatakse kuupõhiselt Tartu Maakohtu nimele e-arvetena.

Arve maksetähtaeg on vähemalt 14 päeva.

Arve peab sisaldama lepingunumbrit ja vastutava kontaktisiku andmeid.

5. Hindamismetoodika

Hindamisel võetakse aluseks:

- ühe kuu maksumus;
- kõik kõnekeskuse renditeenuse osutamiseks ja kasutuselevõtuks vajalikud ühekordsed kulud, sh seadistamise ja koolitamise maksumused.

Kõik teenuse osutamiseks vajalikud kulud peavad olema pakkumuses kajastatud.

Nõuetele mittevastavad või tähtaegselt esitamata pakkumused jäetakse hindamata.

Kui väikehankele ei esitata ühtegi pakkumust või kõik pakkumused on nõuetele mittevastavad, on hankijal õigus pidada läbirääkimisi ühe või mitme ettevõtjaga, kellel on eeldatavalt piisav pädevus teenuse osutamiseks.

6. Pakkumuse sisu ja esitatavad andmed

Pakkumus peab sisaldama järgmisi andmeid:

1. Teenuse pakkuja üldandmed.
2. Kuutasu ning kõik hankedokumentides kirjeldatud teenuse osutamiseks ja kasutuselevõtuks vajalikud kulud, sh seadistamise ja koolitamise maksumused.
3. Arvete esitamise kord.

Pakkumise palume esitada: Tartu Maakohtu Kinnistus- ja Registriosakonnale

Pakkumine saata: e-postiga aadressile kai-karmen.koger@kohus.ee hiljemalt

5. veebruariks 2026 kell 12:00

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Kai-Karmen Koger

Lisad:

Lisa 1 – Nõuded kõnekeskusele

Kai-Karmen Koger

585 19 029