

506280-2026 - Competition

Estonia – Call centre – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Email: hanked@tehik.ee

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Sotsiaalkindlustusamet

Email: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Social protection

1.1. Buyer

Official name: Terviseamet

Email: info@terviseamet.ee

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Description: Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuste kõnekeskuste teenuse soetamine.

Teenus hõlmab erinevate asutuste kõnekeskusi sh veebivestluse (Chat) teenust. Võidakse hankida ka transkribeerimise teenust. Raamlepingu eeldatav maksumus on 600 000 eurot ja maksimaalne võimalik kogumaksumus on 1 miljon eurot (mõlemad summad ilma käibemaksuta). / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest

Procedure identifier: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Internal identifier: 313422-0000

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 48510000 Communication software package, 48512000

Interactive voice response software package, 48900000 Miscellaneous software package and computer systems

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 600 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Hange ei ole jagatud osadeks, kuna see ei ole majanduslikult põhjendatud. Käesoleva hanke eseme teenuste tellimine ei ole jaotatav erinevate teenuseosutajate vahel selliselt, et oleks samaaegselt tagatud teenuste pidev toimivus, ühetaolisus, operatiivsus ja kvalitatiivne tase. Lepingu alguse tähtpäev on määratud üldandmetes indikatiivselt - registri tehniline lahendus nõuab alguskuupäeva määramist, kuigi see sõltub hanke läbiviimiseks kuluvast ajast. Leping sõlmitakse ja see hakkab kehtima esimesel mõistlikul võimalusel pärast hanke menetluse lõppu. Võimalusel ja vajadusel võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada enne hanke üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega. Hanke menetluse kulgemise pikenemisel üle selle aja võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada ka peale üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD), European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Description: Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuste kõnekeskuste teenuse soetamine. Teenus hõlmab erinevate asutuste kõnekeskusi sh veebivestluse (Chat) teenust. Võidakse hankida ka transkribeerimise teenust. Raamlepingu eeldatav maksumus on 600 000 eurot ja maksimaalne võimalik kogumaksumus on 1 miljon eurot (mõlemad summad ilma käibemaksuta). / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest
Internal identifier: 313422-0000

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 48510000 Communication software package, 48512000

Interactive voice response software package, 48900000 Miscellaneous software package and computer systems

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Country: Estonia

Additional information: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Estimated duration

Start date: 28/09/2026

Duration: 48 Months

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 600 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project fully or partially financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes
Additional information: Hange ei ole jagatud osadeks, kuna see ei ole majanduslikult põhjendatud. Käesoleva hanke eseme teenuste tellimine ei ole jaotatav erinevate teenuseosutajate vahel selliselt, et oleks samaaegselt tagatud teenuste pidev toimivus, ühetaolisus, operatiivsus ja kvalitatiivne tase. Lepingu alguse tähtpäev on määratud üldandmetes indikaativselt - registri tehniline lahendus nõuab alguskuupäeva määramist, kuigi see sõltub hanke läbiviimiseks kuluvast ajast. Leping sõlmitakse ja see hakkab kehtima esimesel mõistlikul võimalusel pärast hanke menetluse lõppu. Võimalusel ja vajadusel võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada enne hanke üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega. Hanke menetluse kulgemise pikenemisel üle selle aja võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada ka peale üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega.

5.1.8. Accessibility criteria

Accessibility criteria for persons with disabilities are not included because the procurement is not intended for use by natural persons

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Vaata hanke alusdokumentidest

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Estonian

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

Information about public opening:

Opening date: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

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

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: vt RHAD

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: Vt RHAD

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Review organisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Information about review deadlines: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organisation receiving requests to participate: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registration number: 70009770

Postal address: Pärnu mnt 132

Town: Tallinn

Postcode: 11317

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Country: Estonia

Contact point: REIMO KÕPS

Email: hanked@tehiik.ee

Telephone: +372 5139350

Internet address: <https://www.tehiik.ee>

Buyer profile: <https://www.tehiik.ee>

Roles of this organisation:

Buyer

Group leader

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Sotsiaalkindlustusamet

Registration number: 70001975

Postal address: Paldiski mnt 80

Town: Tallinn

Postcode: 15092

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Country: Estonia

Contact point: REIMO KÕPS

Email: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Telephone: +372 5139350

Internet address: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Buyer profile: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Terviseamet

Registration number: 70008799

Postal address: Paldiski mnt 81

Town: Tallinn

Postcode: 10614

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Country: Estonia

Contact point: REIMO KÕPS

Email: info@terviseamet.ee

Telephone: +372 5139350

Internet address: <http://www.terviseamet.ee>

Buyer profile: <http://www.terviseamet.ee>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0004

Official name: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registration number: 1000123

Postal address: Tartu mnt 85

Town: Tallinn

Postcode: 10115

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Country: Estonia

Email: vako@fin.ee

Telephone: +3726113713

Roles of this organisation:

Review organisation

Mediation organisation

8.1. ORG-0005

Official name: Riigihangete register

Registration number: TED64

Postal address: Lökke tn 4

Town: Tallinn

Postcode: 10122

Country subdivision (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Country: Estonia

Email: register@riigihanked.riik.ee

Telephone: +3726113693

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Notice dispatch date (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Languages in which this notice is officially available: Estonian

Notice publication number: 506280-2026

OJ S issue number: 139/2026

Publication date: 22/07/2026