

506280-2026 - Licitación

Estonia – Centro de llamadas – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Correo electrónico: hanked@tehik.ee

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

1.1. Comprador

Denominación oficial: Sotsiaalkindlustusamet

Correo electrónico: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

1.1. Comprador

Denominación oficial: Terviseamet

Correo electrónico: info@terviseamet.ee

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Identificador interno: 313422-0000

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 48510000 Paquetes de software de comunicación, 48512000

Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 48900000 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 600 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: 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.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC), Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Descripción: Sotsiaalmisteeriumi 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

Identificador interno: 313422-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 48510000 Paquetes de software de comunicación, 48512000

Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 48900000 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

País: Estonia

Información complementaria: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 28/09/2026

Duración: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 600 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública financiado total o parcialmente con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Información complementaria: 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.

5.1.8. Criterios de accesibilidad

No se incluyen criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad porque la contratación no está destinada a ser utilizada por personas físicas

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 100

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: estonio

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

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

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: vt RHAD

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Vt RHAD

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Información sobre los plazos de revisión: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organización que recibe solicitudes de participación: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Número de registro: 70009770

Dirección postal: Pärnu mnt 132

Localidad: Tallinn

Código postal: 11317

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estonia

Punto de contacto: REIMO KÕPS

Correo electrónico: hanked@tehi.ee

Teléfono: +372 5139350

Dirección de internet: <https://www.tehi.ee>

Perfil de comprador: <https://www.tehi.ee>

Funciones de esta organización:

Comprador

Jefe de grupo

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Sotsiaalkindlustusamet

Número de registro: 70001975

Dirección postal: Paldiski mnt 80

Localidad: Tallinn

Código postal: 15092

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estonia

Punto de contacto: REIMO KÕPS

Correo electrónico: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Teléfono: +372 5139350

Dirección de internet: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Perfil de comprador: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Terviseamet

Número de registro: 70008799

Dirección postal: Paldiski mnt 81

Localidad: Tallinn

Código postal: 10614

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estonia

Punto de contacto: REIMO KÕPS

Correo electrónico: info@terviseamet.ee

Teléfono: +372 5139350

Dirección de internet: <http://www.terviseamet.ee>

Perfil de comprador: <http://www.terviseamet.ee>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Número de registro: 1000123

Dirección postal: Tartu mnt 85

Localidad: Tallinn

Código postal: 10115

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estonia

Correo electrónico: vako@fin.ee

Teléfono: +3726113713

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización de mediación

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: Riigihangete register

Número de registro: TED64

Dirección postal: Lõkke tn 4

Localidad: Tallinn

Código postal: 10122

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estonia

Correo electrónico: register@riigihanked.riik.ee

Teléfono: +3726113693

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: estonio

Número de publicación del anuncio: 506280-2026

Número de la edición del DO S: 139/2026

Fecha de publicación: 22/07/2026