

506280-2026 - Hange

Eesti – Kõnekeskusteenused – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-posti aadress: hanked@tehik.ee

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Sotsiaalkindlustusamet

E-posti aadress: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Sotsiaalkaitse

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Terviseamet

E-posti aadress: info@terviseamet.ee

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Kirjeldus: 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

Menetluse tunnus: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Sisemine tunnus: 313422-0000

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48510000 Sidetarkvarapakett, 48512000 Interaktiivse kõnekoste tarkvarapakett, 48900000 Mitmesugused tarkvarapaketid ja arvutisüsteemid

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 600 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD), Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Kirjeldus: Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuste kõnekeskuste teenuse soetamine.

Teenuse 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

Sisemine tunnus: 313422-0000

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48510000 Sidetarkvarapakett, 48512000 Interaktiivse kõnekoste tarkvarapakett, 48900000 Mitmesugused tarkvarapaketid ja arvutisüsteemid

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Riik: Eesti

Lisateave: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 28/09/2026

Kestus: 48 Kuud

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 600 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida rahastatakse täielikult või osaliselt ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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 pikenedes üle selle aja võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada ka peale üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega.

5.1.8. Ligipääsetavuse kriteeriumid

Puuetega inimeste juurdepääsukriteeriume pole lisatud, sest hange ei ole mõeldud kasutamiseks füüsilistele isikutele

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Vaata hanke alusdokumentidest

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 100

5.1.11. Hankedokumentid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: eesti keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

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

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: vt RHAD

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: Vt RHAD

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Vaidlustusorgan: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registreerimisnumber: 70009770

Postiaadress: Pärnu mnt 132

Linn: Tallinn

Sihtnumber: 11317

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Riik: Eesti

Kontaktpunkt: REIMO KÕPS

E-posti aadress: hanked@tehik.ee

Telefon: +372 5139350

Internetiaadress: <https://www.tehik.ee>

Hankija profiil: <https://www.tehik.ee>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Rühmajuht

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Sotsiaalkindlustusamet

Registreerimisnumber: 70001975

Postiaadress: Paldiski mnt 80

Linn: Tallinn

Sihtnumber: 15092

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Riik: Eesti

Kontaktpunkt: REIMO KÕPS

E-posti aadress: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Telefon: +372 5139350

Internetiaadress: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Hankija profiil: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Terviseamet

Registreerimisnumber: 70008799

Postiaadress: Paldiski mnt 81

Linn: Tallinn
Sihtnumber: 10614
Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Riik: Eesti
Kontaktpunkt: REIMO KÕPS
E-posti aadress: info@terviseamet.ee
Telefon: +372 5139350
Internetiaadress: <http://www.terviseamet.ee>
Hankija profiil: <http://www.terviseamet.ee>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija

8.1. ORG-0004

Ametlik nimi: Riigihangete vaidlustuskomisjon
Registreerimisnumber: 1000123
Postiaadress: Tartu mnt 85
Linn: Tallinn
Sihtnumber: 10115
Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Riik: Eesti
E-posti aadress: vako@fin.ee
Telefon: +3726113713
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0005

Ametlik nimi: Riigihangete register
Registreerimisnumber: TED64
Postiaadress: Lõkke tn 4
Linn: Tallinn
Sihtnumber: 10122
Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Riik: Eesti
E-posti aadress: register@riigihanked.riik.ee
Telefon: +3726113693
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg
Teate saatmise kuupäev (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: eesti keel
Teate avaldamise number: 506280-2026
ELT S väljaande number: 139/2026

