

506280-2026 - Mise en concurrence

Estonie – Centre d'appels – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Adresse électronique: hanked@tehi.ee

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

1.1. Acheteur

Nom officiel: Sotsiaalkindlustusamet

Adresse électronique: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection sociale

1.1. Acheteur

Nom officiel: Terviseamet

Adresse électronique: info@terviseamet.ee

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Description: 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

Identifiant de la procédure: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Identifiant interne: 313422-0000

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48510000 Logiciels de communications, 48512000

Logiciels de réponse vocale interactive, 48900000 Logiciels et systèmes informatiques divers

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Pays: Estonie

Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Pays: Estonie

Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Pays: Estonie

Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Pays: Estonie

Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Pays: Estonie

Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 600 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME), Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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
Identifiant interne: 313422-0000

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels
Nomenclature complémentaire (cpv): 48510000 Logiciels de communications, 48512000 Logiciels de réponse vocale interactive, 48900000 Logiciels et systèmes informatiques divers

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)
Pays: Estonie
Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Pays: Estonie
Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Pays: Estonie
Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Pays: Estonie
Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Pays: Estonie
Informations complémentaires: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 28/09/2026
Durée: 48 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 600 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Informations complémentaires: 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. Critères d'accessibilité

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliqués parce que le marché n'est pas destiné aux personnes physiques

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Vaata hanke alusdokumentidest

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 100

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10598424/tenders>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: estonien

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: vt RHAD

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Vt RHAD

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organisation chargée des procédures de recours: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Description des délais d'introduction des procédures de recours: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Numéro d'enregistrement: 70009770

Adresse postale: Pärnu mnt 132

Ville: Tallinn

Code postal: 11317

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Point de contact: REIMO KÕPS

Adresse électronique: hanked@tehiik.ee

Téléphone: +372 5139350

Adresse internet: <https://www.tehiik.ee>

Profil de l'acheteur: <https://www.tehiik.ee>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Chef de groupe

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Sotsiaalkindlustusamet

Numéro d'enregistrement: 70001975

Adresse postale: Paldiski mnt 80

Ville: Tallinn

Code postal: 15092

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Point de contact: REIMO KÕPS

Adresse électronique: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Téléphone: +372 5139350

Adresse internet: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Profil de l'acheteur: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Terviseamet

Numéro d'enregistrement: 70008799

Adresse postale: Paldiski mnt 81

Ville: Tallinn

Code postal: 10614

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Point de contact: REIMO KÕPS

Adresse électronique: info@terviseamet.ee

Téléphone: +372 5139350

Adresse internet: <http://www.terviseamet.ee>

Profil de l'acheteur: <http://www.terviseamet.ee>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0004

Nom officiel: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Numéro d'enregistrement: 1000123

Adresse postale: Tartu mnt 85

Ville: Tallinn

Code postal: 10115

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Adresse électronique: vako@fin.ee

Téléphone: +3726113713

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Riigihangete register

Numéro d'enregistrement: TED64

Adresse postale: Lökke tn 4

Ville: Tallinn

Code postal: 10122

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Pays: Estonie

Adresse électronique: register@riigihanked.riik.ee

Téléphone: +3726113693

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: estonien

Numéro de publication de l'avis: 506280-2026

Numéro de publication au JO S: 139/2026

Date de publication: 22/07/2026