

506280-2026 - Iomaíocht

An Eastóin – Call centre – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

R-phost: hanked@tehik.ee

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Sotsiaalkindlustusamet

R-phost: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Cosaint shóisialta

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Terviseamet

R-phost: info@terviseamet.ee

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Sláinte

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Cur síos: 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

Aitheantóir an nóis imeachta: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Aitheantóir inmheánach: 313422-0000

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

Príomhghnéithe an nóis imeachta: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 48510000 Communication software package, 48512000 Interactive voice response software package, 48900000 Miscellaneous software package and computer systems

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Tír: An Eastóin

Eolas breise: Tápne piirkond määramata

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Tír: An Eastóin

Eolas breise: Tápne piirkond määramata

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Tír: An Eastóin

Eolas breise: Tápne piirkond määramata

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Tír: An Eastóin

Eolas breise: Tápne piirkond määramata

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Tír: An Eastóin

Eolas breise: Tápne piirkond määramata

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 600 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Eolas breise: 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.

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD),

Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Cur síos: 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
Aitheantóir inmheánach: 313422-0000

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí
Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre
Aicmiú breise (cpv): 48510000 Communication software package, 48512000 Interactive voice response software package, 48900000 Miscellaneous software package and computer systems

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)
Tír: An Eastóin
Eolas breise: Tápne piirkond määramata

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Tír: An Eastóin
Eolas breise: Tápne piirkond määramata

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Tír: An Eastóin
Eolas breise: Tápne piirkond määramata

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Tír: An Eastóin
Eolas breise: Tápne piirkond määramata

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Tír: An Eastóin
Eolas breise: Tápne piirkond määramata

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 28/09/2026
Fad ama: 48 Míonna

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 600 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tionscadal soláthair a mhaoinítear go hiomlán nó i bpáirt le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: 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. Critéir inrochtaineachta

Níl critéir inrochtaineachta do dhaoine faoi mhíchumas ar áireamh mar níl an soláthar beartaithe lena úsáid ag daoine nádúrtha

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Vaata hanke alusdokumentidest

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 100

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Eastóinis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 4 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

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

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an Conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: vt RHAD

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

Socrú airgeadais: Vt RHAD

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetus>

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Uimhir chlárúcháin: 70009770

Seoladh poist: Pärnu mnt 132

Baile: Tallinn

Cód poist: 11317

Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Tír: An Eastóin

Pointe teagmhála: REIMO KÕPS

R-phost: hanked@tehik.ee

Teil.: +372 5139350

Seoladh idirlín: <https://www.tehik.ee>

Próifíl an cheannaitheora: <https://www.tehik.ee>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Ceannaire grúpa

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Sotsiaalkindlustusamet

Uimhir chlárúcháin: 70001975

Seoladh poist: Paldiski mnt 80

Baile: Tallinn

Cód poist: 15092

Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Tír: An Eastóin

Pointe teagmhála: REIMO KÕPS

R-phost: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Teil.: +372 5139350

Seoladh idirlín: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Próifíl an cheannaitheora: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Terviseamet
Uimhir chlárúcháin: 70008799
Seoladh poist: Paldiski mnt 81
Baile: Tallinn
Cód poist: 10614
Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Tír: An Eastóin
Pointe teagmhála: REIMO KÕPS
R-phost: info@terviseamet.ee
Teil.: +372 5139350
Seoladh idirlín: <http://www.terviseamet.ee>
Próifíl an cheannaitheora: <http://www.terviseamet.ee>
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

8.1. ORG-0004

Ainm oifigiúil: Riigihangete vaidlustuskomisjon
Uimhir chlárúcháin: 1000123
Seoladh poist: Tartu mnt 85
Baile: Tallinn
Cód poist: 10115
Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Tír: An Eastóin
R-phost: vako@fin.ee
Teil.: +3726113713
Róil na heagraíochta seo:
Eagraíocht athbhreithniúcháin
Eagraíocht idirghabhála

8.1. ORG-0005

Ainm oifigiúil: Riigihangete register
Uimhir chlárúcháin: TED64
Seoladh poist: Lõkke tn 4
Baile: Tallinn
Cód poist: 10122
Foroinn tíre (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Tír: An Eastóin
R-phost: register@riigihanked.riik.ee
Teil.: +3726113693
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01
Cineál na foirme: lomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa
Dáta seolta an fhógra (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear
na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Eastóinis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 506280-2026

Uimhir eagráin IO S: 139/2026

Dáta foilsithe: 22/07/2026