

506280-2026 - Nadmetanje

Estonija – Pozivni centar – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-pošta: hanked@tehik.ee

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

1.1. Kupac

Službeno ime: Sotsiaalkindlustusamet

E-pošta: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Socijalna zaštita

1.1. Kupac

Službeno ime: Terviseamet

E-pošta: info@terviseamet.ee

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Opis: 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

Identifikacijska oznaka postupka: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Interna identifikacijska oznaka: 313422-0000

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Komunikacijski programski paket, 48512000 Programski paket za interaktivni glasovni odziv, 48900000 Razni programski paketi i računalni sustavi

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Zemlja: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Zemlja: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Zemlja: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Zemlja: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Zemlja: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 600 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Opis: 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
Interna identifikatsiooni number: 313422-0000

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Komunikacijski programski paket, 48512000 Programski paket za interaktivni glasovni odziv, 48900000 Razni programski paketi i računalni sustavi

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Zemlja: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Zemlja: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Zemlja: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Zemlja: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Zemlja: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 28/09/2026

Trajanje: 48 Mjeseci

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 600 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave u cijelosti se ili djelomično financira sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteeriji pristupačnosti

Uvjeti pristupačnosti za osobe s invaliditetom nisu uzeti u obzir jer javna nabava nije namijenjena fizičkim osobama

5.1.9. Kriteeriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteeriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 100

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: estonski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 4 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

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

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: vt RHAD

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: Vt RHAD

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. **Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)**

Organizacija za postupke mirenja: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informacije o rokovima za preispitivanje: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organizacije

8.1. **ORG-0001**

Službeno ime: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registracijski broj: 70009770

Poštanska adresa: Pärnu mnt 132

Grad: Tallinn

Poštanski broj: 11317

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Zemlja: Estonija

Kontaktna točka: REIMO KÕPS

E-pošta: hanked@tehiik.ee

Tel.: +372 5139350

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

Profil kupca: <https://www.tehiik.ee>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Vođa skupine

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. **ORG-0002**

Službeno ime: Sotsiaalkindlustusamet

Registracijski broj: 70001975

Poštanska adresa: Paldiski mnt 80

Grad: Tallinn

Poštanski broj: 15092

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Zemlja: Estonija

Kontaktna točka: REIMO KÕPS

E-pošta: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Tel.: +372 5139350

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

Profil kupca: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Uloge ove organizacije:

Kupac

8.1. **ORG-0003**

Službeno ime: Terviseamet

Registracijski broj: 70008799

Poštanska adresa: Paldiski mnt 81

Grad: Tallinn
Poštanski broj: 10614
Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Zemlja: Estonija
Kontaktna točka: REIMO KÕPS
E-pošta: info@terviseamet.ee
Tel.: +372 5139350
Internet: <http://www.terviseamet.ee>
Profil kupca: <http://www.terviseamet.ee>
Uloge ove organizacije:
Kupac

8.1. ORG-0004

Službeno ime: Riigihangete vaidlustuskomisjon
Registracijski broj: 1000123
Poštanska adresa: Tartu mnt 85
Grad: Tallinn
Poštanski broj: 10115
Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Zemlja: Estonija
E-pošta: vako@fin.ee
Tel.: +3726113713
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija za postupke mirenja

8.1. ORG-0005

Službeno ime: Riigihangete register
Registracijski broj: TED64
Poštanska adresa: Lõkke tn 4
Grad: Tallinn
Poštanski broj: 10122
Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Zemlja: Estonija
E-pošta: register@riigihanked.riik.ee
Tel.: +3726113693
Uloge ove organizacije:
TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme
Datum e-pošiljateljeva slanja obavijesti: 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: estonski
Broj objave obavijesti: 506280-2026

