

506280-2026 - Verseny

Észtország – Hívóközpont – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-mail-cím: hanked@tehik.ee

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

1.1. Vevő

Hivatalos név: Sotsiaalkindlustusamet

E-mail-cím: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Szociális védelem

1.1. Vevő

Hivatalos név: Terviseamet

E-mail-cím: info@terviseamet.ee

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Leírás: 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

Eljárásazonosító: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Belső azonosító: 313422-0000

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

Az eljárás legfontosabb jellemzői: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

További osztályozás (cpv): 48510000 Kommunikációs szoftvercsomag, 48512000

Szoftvercsomag interaktív hangválaszhoz, 48900000 Különféle szoftvercsomagok és számítógépes rendszerek

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Ország: Észtország

További információk: Täpne piirkond määramata

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Ország: Észtország

További információk: Täpne piirkond määramata

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Ország: Észtország

További információk: Täpne piirkond määramata

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Ország: Észtország

További információk: Täpne piirkond määramata

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Ország: Észtország

További információk: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 600 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

További információk: 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.

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárásra forrása: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD), Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Leírás: 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 Belső azonosító: 313422-0000

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont
További osztályozás (cpv): 48510000 Kommunikációs szoftvercsomag, 48512000 Szoftvercsomag interaktív hangválaszhoz, 48900000 Különféle szoftvercsomagok és számítógépes rendszerek

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)
Ország: Észtország
További információk: Täpne piirkond määramata

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Ország: Észtország
További információk: Täpne piirkond määramata

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Ország: Észtország
További információk: Täpne piirkond määramata

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Ország: Észtország
További információk: Täpne piirkond määramata

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Ország: Észtország
További információk: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 28/09/2026
Időtartam: 48 Hónapok

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 600 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Részen vagy egészben uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

További információk: 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 indikaatiivselt - 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. Akadálymentesítési kritériumok

A fogyatékkal élő személyekre vonatkozó, akadálymentesítési kritériumok nincsenek beépítve, mivel a beszerzést nem fogják természetes személyek használni

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 100

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#!/procurement/10598424/tenders>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: észt

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 4 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

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

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: vt RHAD

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

Pénzügyi megállapodás: Vt RHAD

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Felülvizsgálati szervezet: Riigihangete vaidlustuskomisjon

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Résztvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Regisztrációs szám: 70009770

Postacím: Pärnu mnt 132

Város: Tallinn

Irányítószám: 11317

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

Kapcsolattartó pont: REIMO KÕPS

E-mail-cím: hanked@tehik.ee

Telefonszám: +372 5139350

Internetcím: <https://www.tehik.ee>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://www.tehik.ee>

E szervezet szerepei:

Vevő

Csoportvezető

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Résztvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Sotsiaalkindlustusamet

Regisztrációs szám: 70001975

Postacím: Paldiski mnt 80

Város: Tallinn

Irányítószám: 15092

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

Kapcsolattartó pont: REIMO KÕPS

E-mail-cím: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Telefonszám: +372 5139350

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

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Terviseamet

Regisztrációs szám: 70008799

Postacím: Paldiski mnt 81

Város: Tallinn

Irányítószám: 10614

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

Kapcsolattartó pont: REIMO KÕPS

E-mail-cím: info@terviseamet.ee

Telefonszám: +372 5139350

Internetcím: <http://www.terviseamet.ee>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.terviseamet.ee>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-0004

Hivatalos név: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Regisztrációs szám: 1000123

Postacím: Tartu mnt 85

Város: Tallinn

Irányítószám: 10115

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

E-mail-cím: vako@fin.ee

Telefonszám: +3726113713

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

Közvetítő szervezet

8.1. ORG-0005

Hivatalos név: Riigihangete register

Regisztrációs szám: TED64

Postacím: Lõkke tn 4

Város: Tallinn

Irányítószám: 10122

Ország alegysége (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Ország: Észtország

E-mail-cím: register@riigihanked.riik.ee

Telefonszám: +3726113693

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Hirdetmény megküldésének dátuma (az eSender rendszerben): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: észt

A hirdetmény közzétételi száma: 506280-2026

HL S kiadás száma: 139/2026

A közzététel dátuma: 22/07/2026