

506280-2026 - Mededinging

Estland – Telefonisch informatiecentrum – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-mail: hanked@tehik.ee

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

1.1. Koper

Officiële naam: Sotsiaalkindlustusamet

E-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

1.1. Koper

Officiële naam: Terviseamet

E-mail: info@terviseamet.ee

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Interne identificatiecode: 313422-0000

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware, 48512000 Software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 48900000 Diverse software en computersystemen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 600 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: 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.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Beschrijving: 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

Interne identificatiecode: 313422-0000

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware, 48512000 Software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 48900000 Diverse software en computersystemen

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Land: Estland

Aanvullende informatie: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 28/09/2026

Looptijd: 48 Maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 600 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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 indikaativselt - 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. Toegankelijkheidscriteria

Er zijn geen criteria opgenomen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, omdat de aanbesteding niet bestemd is voor gebruik door natuurlijke personen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Vaata hanke alusdokumentidest

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 100

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Estisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

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

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: vt RHAD

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: Vt RHAD

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organisatie voor beroepsprocedures: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informatie over de termijnen voor beroep: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registratienummer: 70009770

Postadres: Pärnu mnt 132

Stad: Tallinn

Postcode: 11317

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Contactpunt: REIMO KÕPS

E-mail: hanked@tehhik.ee

Telefoon: +372 5139350

Internetadres: <https://www.tehhik.ee>

Kopersprofiel: <https://www.tehhik.ee>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Groepsleider

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Sotsiaalkindlustusamet

Registratienummer: 70001975

Postadres: Paldiski mnt 80

Stad: Tallinn

Postcode: 15092

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Contactpunt: REIMO KÕPS

E-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Telefoon: +372 5139350

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

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Terviseamet

Registratienummer: 70008799

Postadres: Paldiski mnt 81

Stad: Tallinn

Postcode: 10614

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Contactpunt: REIMO KÕPS

E-mail: info@terviseamet.ee

Telefoon: +372 5139350

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

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0004

Officiële naam: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Registratienummer: 1000123

Postadres: Tartu mnt 85

Stad: Tallinn

Postcode: 10115

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-mail: vako@fin.ee

Telefoon: +3726113713

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

8.1. ORG-0005

Officiële naam: Riigihangete register

Registratienummer: TED64

Postadres: Lökke tn 4

Stad: Tallinn

Postcode: 10122

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

E-mail: register@riigihanked.riik.ee

Telefoon: +3726113693

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Oost-Europese
zomertijd

Aankondiging datum verzending (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Oost-Europese
zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Estisch

Publicatienummer aankondiging: 506280-2026

Nummer uitgave PB S: 139/2026

Datum van bekendmaking: 22/07/2026