

506280-2026 - Concurso

Estõnia – Centro de chamadas – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Correio eletrónico: hanked@tehi.ee

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

1.1. Adquirente

Nome oficial: Sotsiaalkindlustusamet

Correio eletrónico: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção social

1.1. Adquirente

Nome oficial: Terviseamet

Correio eletrónico: info@terviseamet.ee

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Descrição: 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

Identificador do procedimento: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Identificador interno: 313422-0000

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 48510000 Pacote de software para comunicações, 48512000

Pacote de software para resposta interactiva de voz, 48900000 Pacote de software e sistemas informáticos diversos

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 600 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 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 jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP), Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Descrição: 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

Identificador interno: 313422-0000

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 48510000 Pacote de software para comunicações, 48512000

Pacote de software para resposta interactiva de voz, 48900000 Pacote de software e sistemas informáticos diversos

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

País: Estónia

Informações adicionais: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 28/09/2026

Duração: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 600 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública total ou parcialmente financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim
Informações adicionais: 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. Critérios de acessibilidade

Os critérios de acessibilidade para as pessoas com deficiência não estão incluídos porque o contrato não se destina a pessoas singulares

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Vaata hanke alusdokumentidest

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 100

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: estónio

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

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

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: vt RHAD

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: Vt RHAD

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Instância de recurso: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Informações sobre os prazos de recurso: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organização que recebe pedidos de participação: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Número de registo: 70009770

Endereço postal: Pärnu mnt 132

Cidade: Tallinn

Código postal: 11317

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Ponto de contacto: REIMO KÕPS

Correio eletrónico: hanked@tehi.ee

Telefone: +372 5139350

Endereço Internet: <https://www.tehi.ee>

Perfil do adquirente: <https://www.tehi.ee>

Funções desta organização:

Adquirente

Líder do grupo

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Sotsiaalkindlustusamet

Número de registo: 70001975

Endereço postal: Paldiski mnt 80

Cidade: Tallinn

Código postal: 15092

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Ponto de contacto: REIMO KÕPS

Correio eletrónico: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Telefone: +372 5139350

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

Perfil do adquirente: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Terviseamet

Número de registo: 70008799

Endereço postal: Paldiski mnt 81

Cidade: Tallinn

Código postal: 10614

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Ponto de contacto: REIMO KÕPS

Correio eletrónico: info@terviseamet.ee

Telefone: +372 5139350

Endereço Internet: <http://www.terviseamet.ee>

Perfil do adquirente: <http://www.terviseamet.ee>

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Número de registo: 1000123

Endereço postal: Tartu mnt 85

Cidade: Tallinn

Código postal: 10115

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Correio eletrónico: vako@fin.ee

Telefone: +3726113713

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização de mediação

8.1. ORG-0005

Nome oficial: Riigihangete register

Número de registo: TED64

Endereço postal: Lõkke tn 4

Cidade: Tallinn

Código postal: 10122

Subdivisão do país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

País: Estónia

Correio eletrónico: register@riigihanked.riik.ee

Telefone: +3726113693

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Data de envio do anúncio eSender: 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: estónio

Número de publicação do anúncio: 506280-2026

N.º de edição do JO S: 139/2026

Data de publicação: 22/07/2026