

506280-2026 - Javni razpis

Estonija – Klicni center – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-naslov: hanked@tehik.ee

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

1.1. Kupec

Uradno ime: Sotsiaalkindlustusamet

E-naslov: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Socialno varstvo

1.1. Kupec

Uradno ime: Terviseamet

E-naslov: info@terviseamet.ee

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Zdravje

2. Postopek

2.1. Postopek

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

Identifikator postopka: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Notranji identifikator: 313422-0000

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

Glavne značilnosti postopka: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klassifikatsioon (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klassifikatsioon (cpv): 48510000 Programski paket za kommunikacijo, 48512000

Programski paket za interaktiivni glasovni odziv, 48900000 Razni programski paketi in arvutustehnoloogilised süsteemid

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)
Država: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Država: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Država: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Država: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Država: Estonija
Dodatne informacije: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 600 000,00 EUR

2.1.4. Splošne 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 podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: 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
Notranji identifikator: 313422-0000

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Programski paket za komunikacijo, 48512000

Programski paket za interaktívni glasovni odziv, 48900000 Razni programski paketi in računalniški sistemi

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Država: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Država: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Država: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Država: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Država: Estonija

Dodatne informacije: Täpne piirkond määrata

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 28/09/2026

Trajanje: 48 Meseci

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 600 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva
Projekt javnega naročanja se v celoti ali delno financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: 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. Merila dostopnosti

Pogoji dostopnosti za invalidne osebe niso vključeni, ker predmet javnega naročila ni namenjen temu, da bi ga uporabljale fizične osebe

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 100

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

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

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: estonščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 4 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

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

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: vt RHAD

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

Finančna ureditev: Vt RHAD

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. **Dodatne informacije, mediacija in revizija**

Organizacija za mediacijo: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Organizacija za revizijo: Riigihangete vaidlustuskomisjon

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

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organizacije

8.1. **ORG-0001**

Uradno ime: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registrska številka: 70009770

Poštni naslov: Pärnu mnt 132

Mesto: Tallinn

Poštna številka: 11317

Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Država: Estonija

Kontaktna točka: REIMO KÕPS

E-naslov: hanked@tehik.ee

Tel.: +372 5139350

Spletni naslov: <https://www.tehik.ee>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Vodja skupine

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. **ORG-0002**

Uradno ime: Sotsiaalkindlustusamet

Registrska številka: 70001975

Poštni naslov: Paldiski mnt 80

Mesto: Tallinn

Poštna številka: 15092

Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Država: Estonija

Kontaktna točka: REIMO KÕPS

E-naslov: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Tel.: +372 5139350

Spletni naslov: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

8.1. **ORG-0003**

Uradno ime: Terviseamet

Registrska številka: 70008799

Poštni naslov: Paldiski mnt 81
Mesto: Tallinn
Poštna številka: 10614
Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Država: Estonija
Kontaktna točka: REIMO KÕPS
E-naslov: info@terviseamet.ee
Tel.: +372 5139350
Spletni naslov: <http://www.terviseamet.ee>
Profil kupca: <http://www.terviseamet.ee>
Vloge te organizacije:
Kupec

8.1. ORG-0004

Uradno ime: Riigihangete vaidlustuskomisjon
Registrska številka: 1000123
Poštni naslov: Tartu mnt 85
Mesto: Tallinn
Poštna številka: 10115
Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Država: Estonija
E-naslov: vako@fin.ee
Tel.: +3726113713
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo
Organizacija za mediacijo

8.1. ORG-0005

Uradno ime: Riigihangete register
Registrska številka: TED64
Poštni naslov: Lõkke tn 4
Mesto: Tallinn
Poštna številka: 10122
Podregija države (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Država: Estonija
E-naslov: register@riigihanked.riik.ee
Tel.: +3726113693
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas
Datum pošiljanja obvestila (ePošiljatelja): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: estonščina

Številka objave obvestila: 506280-2026

Številka izdaje UL S: 139/2026

Datum objave: 22/07/2026