

124611-2026 - Състезателна процедура

Франция – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Fondation A DE ROTHSCHILD

Електронна поща: Imagalhaes@for.paris

Правна категория на купувача: Образуване със специални или изключителни права

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

Описание: L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild souhaite en effet offrir à sa patientèle un service d'accueil et de traitement téléphonique performant à un coût très compétitif, via un agent IA. L'objectif étant d'assurer un taux de réponses de qualité à 100% des appelants : afin de garantir une parfaite continuité de service, un prestataire sera retenu pour répondre à ce marché. Le titulaire devra gérer ces appels en respectant des critères de qualité. Le Titulaire retenu devra assurer un accueil personnalisé, délivrer des rendez-vous pour les patients, assurer les modifications, annulations de rendez-vous, donner toutes les informations nécessaires à l'orientation de certains appels pour les patients et assurer un suivi statistique de l'activité. Dans certains cas selon un arbre décisionnel prédéfini, il devra transférer les appels à certains services de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild. Le Titulaire devra respecter les directives et les modalités définies par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, notamment dans le traitement des appels, modalités qui pourront être soumises à modification durant la période de validité du marché. Le détail des prestations, objet du présent marché, est précisé dans les clauses techniques particulières ci-après. En cas d'évolution du périmètre d'intervention souhaité par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, une révision du contrat pourra être effectuée et négociée. Elle donnera lieu à un avenant entre les deux parties.

Идентификатор на процедурата: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Вътрешен идентификатор: SEL-2026-02

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: 29 rue Manin

Град: PARIS

Пощенски код: 75019

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

Описание: L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild souhaite en effet offrir à sa patientèle un service d'accueil et de traitement téléphonique performant à un coût très compétitif, via un agent IA. L'objectif étant d'assurer un taux de réponses de qualité à 100% des appelants : afin de garantir une parfaite continuité de service, un prestataire sera retenu pour répondre à ce marché. Le titulaire devra gérer ces appels en respectant des critères de qualité. Le Titulaire retenu devra assurer un accueil personnalisé, délivrer des rendez-vous pour les patients, assurer les modifications, annulations de rendez-vous, donner toutes les informations nécessaires à l'orientation de certains appels pour les patients et assurer un suivi statistique de l'activité. Dans certains cas selon un arbre décisionnel prédéfini, il devra transférer les appels à certains services de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild. Le Titulaire devra respecter les directives et les modalités définies par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, notamment dans le traitement des appels, modalités qui pourront être soumises à modification durant la période de validité du marché. Le détail des prestations, objet du présent marché, est précisé dans les clauses techniques particulières ci-après. En cas d'évolution du périmètre d'intervention souhaité par l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild, une révision du contrat pourra être effectuée et négociée. Elle donnera lieu à un avenant entre les deux parties.

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: 29 rue Manin

Град: Paris

Пощенски код: 75019

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 26/05/2026

Срок: 1 Година

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Задължително

Краен срок за получаване на оферти: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 1 Месец

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) централноевропейско време,
западноевропейско лятно време

Място: 29 rue Manin 75019 Paris

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Медиаторска организация: Fondation A DE ROTHSCHILD

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Clinique Noémie de
Rothschild

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 7 jours

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане
: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Fondation A DE ROTHSCHILD

Регистрационен номер: 78477802900016

Пощенски адрес: 29, rue Manin

Град: Paris

Пощенски код: 75019

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Звено за контакт: Léandro MAGALHAES

Електронна поща: lmagalhaes@for.paris

Телефон: +33 148037379

Интернет адрес: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Профил на купувача: <https://private.e-marchespublics.com/>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Медиаторска организация

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Clinique Noémie de Rothschild

Регистрационен номер: 443 235 320 00027

Пощенски адрес: 79 avenue Simon Bolivar

Град: Paris

Пощенски код: 75019

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Звено за контакт: Jean CHristophe HUGON

Електронна поща: jchugon@for.paris

Телефон: 0148036874

Интернет адрес: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0000

Официално наименование: DEMATIS

Регистрационен номер: 45072478600030

Град: Paris

Пощенски код: 75015

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Електронна поща: contact@dematis.com

Телефон: +33 172365548

Интернет адрес: www.dematis.com

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски
Номер на публикуване на обявлението: 124611-2026
Номер на броя на ОВ S: 37/2026
Дата на публикуване: 23/02/2026