

124611-2026 - Zadávání

Francie – Call centra – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-mail: lmagalhaes@for.paris

Právní forma kupujícího: Subjekt se zvláštními nebo výhradními právy

Činnost veřejného zadavatele: Zdravotnictví

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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.

Identifikátor řízení: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Interní identifikátor: SEL-2026-02

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: 29 rue Manin

Obec: PARIS

PSČ: 75019
Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)
Země: Francie

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

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

Popis: 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. Účel

Charakter smlouvy: Služby
Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: 29 rue Manin
Obec: Paris
PSČ: 75019
Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)
Země: Francie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 26/05/2026
Doba trvání: 1 Rok

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU
Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Požadována

Lhůta pro doručení nabídek: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 1 Měsíc

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Místo: 29 rue Manin 75019 Paris

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizace příslušná pro přezkum: Clinique Noémie de Rothschild

Informace o lhůtách pro přezkum: 7 jours

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registrační číslo: 78477802900016

Poštovní adresa: 29, rue Manin

Obec: Paris

PSČ: 75019

Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)

Země: Francie

Kontaktní místo: Léandro MAGALHAES

E-mail: lmagalhaes@for.paris

Telefon: +33 148037379

Internetová adresa: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Profil kupujícího: <https://private.e-marchespublics.com/>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace příslušná pro mediační řízení

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Clinique Noémie de Rothschild

Registrační číslo: 443 235 320 00027

Poštovní adresa: 79 avenue Simon Bolivar

Obec: Paris

PSČ: 75019

Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)

Země: Francie

Kontaktní místo: Jean CHristophe HUGON

E-mail: jchugon@for.paris

Telefon: 0148036874

Internetová adresa: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. ORG-0000

Oficiální název: DEMATIS

Registrační číslo: 45072478600030

Obec: Paris

PSČ: 75015

Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)

Země: Francie

E-mail: contact@dematis.com

Telefon: +33 172365548

Internetová adresa: www.dematis.com

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Druh formuláře: Zadávaní

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) středoevropský čas,
západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština

Číslo zveřejnění oznámení: 124611-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 37/2026

Datum zveřejnění: 23/02/2026