

124611-2026 - Nadmetanje

Francuska – Pozivni centar – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-pošta: lmagalhaes@for.paris

Pravni oblik kupca: Subjekt s posebnim ili isključivim pravima

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Interna identifikacijska oznaka: SEL-2026-02

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: 29 rue Manin

Grad: PARIS

Poštanski broj: 75019
Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)
Zemlja: Francuska

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

Opis: 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. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: 29 rue Manin

Grad: Paris

Poštanski broj: 75019

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 26/05/2026

Trajanje: 1 Godina

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a
Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Dopušteno

Adresa za podnošenje: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Obvezno

Rok za zaprimanje ponuda: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 1 Mjesec

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: 29 rue Manin 75019 Paris

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Clinique Noémie de Rothschild

Informacije o rokovima za preispitivanje: 7 jours

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registracijski broj: 78477802900016

Poštanska adresa: 29, rue Manin

Grad: Paris

Poštanski broj: 75019

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: Léandro MAGALHAES

E-pošta: lmagalhaes@for.paris

Tel.: +33 148037379

Internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija za postupke mirenja

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Clinique Noémie de Rothschild

Registracijski broj: 443 235 320 00027

Poštanska adresa: 79 avenue Simon Bolivar

Grad: Paris

Poštanski broj: 75019

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: Jean CHristophe HUGON

E-pošta: jchugon@for.paris

Tel.: 0148036874

Internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0000

Službeno ime: DEMATIS

Registracijski broj: 45072478600030

Grad: Paris

Poštanski broj: 75015

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

E-pošta: contact@dematis.com

Tel.: +33 172365548

Internet: www.dematis.com

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 124611-2026

Broj izdanja SL S-a: 37/2026

Datum objave: 23/02/2026