

124611-2026 - Súťaž

Francúzsko – Stredisko hovorov – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-mail: lmagalhaes@for.paris

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Subjekt s osobitnými alebo výlučnými právami

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

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

Interný identifikátor: SEL-2026-02

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: 29 rue Manin

Mesto: PARIS

PSČ: 75019

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: 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. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: 29 rue Manin

Mesto: Paris

PSČ: 75019

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 26/05/2026

Trvanie: 1 Rok

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ
Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povolená

Adresa na predkladanie: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: francúzština

Elektronický katalóg: Povinná

Lehota na prijímanie ponúk: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 1 Mesiac

Informácie o verejnom otvorení ponúk:

Dátum otvorenia: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Miesto: 29 rue Manin 75019 Paris

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizácia pre preskúmanie: Clinique Noémie de Rothschild

Informácie o lehotách na preskúmanie: 7 jours

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registračné číslo: 78477802900016

Poštová adresa: 29, rue Manin

Mesto: Paris

PSČ: 75019

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

Kontaktné miesto: Léandro MAGALHAES

E-mail: lmagalhaes@for.paris

Telefón: +33 148037379

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

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Sprostredkovateľská organizácia

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Clinique Noémie de Rothschild

Registračné číslo: 443 235 320 00027

Poštová adresa: 79 avenue Simon Bolivar

Mesto: Paris

PSČ: 75019

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

Kontaktné miesto: Jean CHristophe HUGON

E-mail: jchugon@for.paris

Telefón: 0148036874

Internetová adresa: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-0000

Úradný názov: DEMATIS

Registračné číslo: 45072478600030

Mesto: Paris

PSČ: 75015

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

E-mail: contact@dematis.com

Telefón: +33 172365548

Internetová adresa: www.dematis.com

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas,
západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština

Číslo uverejnenia oznámenia: 124611-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 37/2026

Dátum uverejnenia: 23/02/2026