

124611-2026 - Javni razpis

Francija – Klicni center – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-naslov: Imagalhaes@for.paris

Pravna vrsta kupca: Subjekt s posebnimi ali izključnimi pravicami

Dejavnost javnega naročnika: Zdravje

2. Postopek

2.1. Postopek

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.

Identifikator postopka: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Notranji identifikator: SEL-2026-02

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: 29 rue Manin

Mesto: PARIS

Poštna številka: 75019
Podregija države (NUTS): Paris (FR101)
Država: Francija

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: 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. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: 29 rue Manin
Mesto: Paris
Poštna številka: 75019
Podregija države (NUTS): Paris (FR101)
Država: Francija

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 26/05/2026
Trajanje: 1 Leto

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Dovoljeno

Naslov za predložitev: <https://www.e-marchespublics.com/login>

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

Elektronski katalog: Obvezno

Rok za prejem ponudb: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 1 Mesec

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Lokacija: 29 rue Manin 75019 Paris

Pogoji javnega naročila:

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

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: da

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizacija za revizijo: Clinique Noémie de Rothschild

Informacije o rokih za revizijo: 7 jours

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registrska številka: 78477802900016

Poštni naslov: 29, rue Manin

Mesto: Paris

Poštna številka: 75019

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

Kontaktna točka: Léandro MAGALHAES

E-naslov: lmagalhaes@for.paris

Tel.: +33 148037379

Spletni naslov: <https://www.fo-rothschild.fr/>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

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

Organizacija za mediacijo

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Clinique Noémie de Rothschild

Registrska številka: 443 235 320 00027

Poštni naslov: 79 avenue Simon Bolivar

Mesto: Paris

Poštna številka: 75019

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

Kontaktna točka: Jean CHristophe HUGON

E-naslov: jchugon@for.paris

Tel.: 0148036874

Spletni naslov: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0000

Uradno ime: DEMATIS

Registrska številka: 45072478600030

Mesto: Paris

Poštna številka: 75015

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

E-naslov: contact@dematis.com

Tel.: +33 172365548

Spletni naslov: www.dematis.com

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 124611-2026

Številka izdaje UL S: 37/2026

Datum objave: 23/02/2026