

# France: Centre d'appels

## Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

### 1 Acheteur

---

#### 1.1 Acheteur

*Nom officiel:*

### 2 Procédure

---

#### 2.1 Procédure

*Titre:* Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center

*Description:* La présente consultation a pour objet l'externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center pour le CHNO des Quinze-Vingts. Cette prestation de service permettra de traiter en débordement les appels téléphoniques de son call center, équipe dédiée à la prise de rendez-vous de consultation pour le service de consultations d'ophtalmologie, afin d'apporter aux patients une meilleure qualité de service.

*Identifiant de la procédure:* 95d19e1c-fe85-4fe6-9869-8d29975091dd

*Identifiant interne:* 2025-016

*Type de procédure:* Ouverte

*La procédure est accélérée:* non

##### 2.1.1 Objet

*Nature du marché:* Services

*Nomenclature principale (cpv):* 79512000 Centre d'appels

##### 2.1.4 Informations générales

*Base juridique:*

Directive 2014/24/UE

### 5 Lot

---

#### 5.1 Identifiant technique du lot: LOT-0001

*Titre:* Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center

*Description:* La présente consultation a pour objet l'externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center pour le CHNO des Quinze-Vingts. Cette prestation de service permettra de traiter en débordement les appels téléphoniques de son call center, équipe dédiée à la prise de rendez-vous de consultation pour le service de consultations d'ophtalmologie, afin d'apporter aux patients une meilleure qualité de service.

*Identifiant interne:* 1

##### 5.1.1 Objet

*Nature du marché:* Services

*Nomenclature principale (cpv):* 79512000 Centre d'appels

##### 5.1.6 Informations générales

*Participation réservée:* La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

*Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui*

*Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui*

#### **5.1.11 Documents de marché**

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics-hopitaux.com/entreprise/consultation/505304?orgAcronyme=q1s>

#### **5.1.12 Conditions du marché public**

Conditions de présentation:

*Présentation par voie électronique: Requise*

Adresse de présentation: <https://www.marches-publics-hopitaux.com/entreprise/consultation/505304?orgAcronyme=q1s>

*Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: français*

*Catalogue électronique: Non autorisée*

*La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)*

*Variantes: Non autorisée*

*Date limite de réception des offres: 12/09/2025 16:00 +02:00*

*Date limite de validité de l'offre: 0 Mois*

Conditions du marché:

*Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non*

*Facturation en ligne: Requise*

*La commande en ligne sera utilisée: non*

*Le paiement en ligne sera utilisé: non*

#### **5.1.15 Techniques**

Accord-cadre:

*Pas d'accord-cadre*

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

*Pas de système d'acquisition dynamique*

#### **5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen**

Organisation chargée des procédures de recours:

*Informations relatives aux délais de recours: voir documents de la consultation*

*Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché:*

*Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché:*

*Organisation qui reçoit les demandes de participation:*

*Organisation qui traite les offres:*

## **8 Organisations**

---

### **8.1 ORG-0001**

*Nom officiel:*

*Pays: France*

*Rôles de cette organisation:*

*Acheteur*

*Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché*

*Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché*

*Organisation qui reçoit les demandes de participation*

*Organisation qui traite les offres*

*Informations relatives à l'avis*

---

*Identifiant/version de l'avis:* 05d52b56-c404-4146-be8f-ef670c81f457 - 01

*Type de formulaire:* Mise en concurrence

*Type d'avis:* Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

*Date d'envoi de l'avis:* 17/07/2025 13:37 +02:00

*Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible:* français