

124611-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Κέντρο κλήσεων – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Fondation A DE ROTHSCHILD

Email: lmagalhaes@for.paris

Νομική μορφή αγοραστή: Φορέας με ειδικά ή αποκλειστικά δικαιώματα

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Υγεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Εσωτερικό αναγνωριστικό: SEL-2026-02

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: 29 rue Manin

Πόλη: PARIS

Ταχυδρομικός κώδικας: 75019
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)
Χώρα: Γαλλία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

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

Περιγραφή: 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. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: 29 rue Manin
Πόλη: Paris
Ταχυδρομικός κώδικας: 75019
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)
Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 26/05/2026
Διάρκεια: 1 Έτος

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ
Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Επιτρέπεται

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Υποχρεωτική

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 1 Μήνας

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Τόπος: 29 rue Manin 75019 Paris

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Fondation A DE ROTHSCHILD

Οργανισμός προσφυγής: Clinique Noémie de Rothschild

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 7 jours

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Fondation A DE ROTHSCHILD

Αριθμός καταχώρισης: 78477802900016

Ταχυδρομική διεύθυνση: 29, rue Manin

Πόλη: Paris

Ταχυδρομικός κώδικας: 75019

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)

Χώρα: Γαλλία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Léandro MAGALHAES

Email: lmagalhaes@for.paris

Τηλέφωνο: +33 148037379

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Προφίλ αγοραστή: <https://private.e-marchespublics.com/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός διαμεσολάβησης

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Clinique Noémie de Rothschild

Αριθμός καταχώρισης: 443 235 320 00027

Ταχυδρομική διεύθυνση: 79 avenue Simon Bolivar

Πόλη: Paris

Ταχυδρομικός κώδικας: 75019

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)

Χώρα: Γαλλία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Jean CHristophe HUGON

Email: jchugon@for.paris

Τηλέφωνο: 0148036874

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0000

Επίσημη ονομασία: DEMATIS

Αριθμός καταχώρισης: 45072478600030

Πόλη: Paris

Ταχυδρομικός κώδικας: 75015

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)

Χώρα: Γαλλία

Email: contact@dematis.com

Τηλέφωνο: +33 172365548

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.dematis.com

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 124611-2026

Αριθμός τεύχους ΕΕ S: 37/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 23/02/2026