

124611-2026 - Competition

France – Call centre – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Fondation A DE ROTHSCHILD

Email: Imagalhaes@for.paris

Legal type of the buyer: Entity with special or exclusive rights

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Internal identifier: SEL-2026-02

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Postal address: 29 rue Manin

Town: PARIS

Postcode: 75019
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Postal address: 29 rue Manin

Town: Paris

Postcode: 75019

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

5.1.3. Estimated duration

Start date: 26/05/2026

Duration: 1 Year

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Required

Deadline for receipt of tenders: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 1 Month

Information about public opening:

Opening date: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Place: 29 rue Manin 75019 Paris

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Fondation A DE ROTHSCHILD

Review organisation: Clinique Noémie de Rothschild

Information about review deadlines: 7 jours

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registration number: 78477802900016

Postal address: 29, rue Manin

Town: Paris

Postcode: 75019

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Contact point: Léandro MAGALHAES
Email: lmagalhaes@for.paris
Telephone: +33 148037379
Internet address: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Buyer profile: <https://private.e-marchespublics.com/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Mediation organisation

8.1. ORG-0002

Official name: Clinique Noémie de Rothschild
Registration number: 443 235 320 00027
Postal address: 79 avenue Simon Bolivar
Town: Paris
Postcode: 75019
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France
Contact point: Jean CHristophe HUGON
Email: jchugon@for.paris
Telephone: 0148036874
Internet address: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0000

Official name: DEMATIS
Registration number: 45072478600030
Town: Paris
Postcode: 75015
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France
Email: contact@dematis.com
Telephone: +33 172365548
Internet address: www.dematis.com

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: French
Notice publication number: 124611-2026
OJ S issue number: 37/2026
Publication date: 23/02/2026