

124611-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIHQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Fondation A DE ROTHSCHILD

Correo electrónico: Imagalhaes@for.paris

Naturaleza jurídica del comprador: Entidad con derechos especiales o exclusivos

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Identificador interno: SEL-2026-02

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 29 rue Manin

Localidad: PARIS

Código postal: 75019
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 29 rue Manin

Localidad: Paris

Código postal: 75019

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 26/05/2026

Duración: 1 Año

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: Obligatoria

Plazo de recepción de ofertas: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 1 Mes

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: 29 rue Manin 75019 Paris

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Clinique Noémie de Rothschild

Información sobre los plazos de revisión: 7 jours

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Fondation A DE ROTHSCHILD

Número de registro: 78477802900016

Dirección postal: 29, rue Manin

Localidad: Paris

Código postal: 75019

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Léandro MAGALHAES

Correo electrónico: Imagalhaes@for.paris

Teléfono: +33 148037379

Dirección de internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Perfil de comprador: <https://private.e-marchespublics.com/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización de mediación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Clinique Noémie de Rothschild

Número de registro: 443 235 320 00027

Dirección postal: 79 avenue Simon Bolivar

Localidad: Paris

Código postal: 75019

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Jean CHristophe HUGON

Correo electrónico: jchugon@for.paris

Teléfono: 0148036874

Dirección de internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: DEMATIS

Número de registro: 45072478600030

Localidad: Paris

Código postal: 75015

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Correo electrónico: contact@dematis.com

Teléfono: +33 172365548

Dirección de internet: www.dematis.com

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 124611-2026

Número de la edición del DO S: 37/2026

Fecha de publicación: 23/02/2026