

124611-2026 - Hange

Prantsusmaa – Kõnekeskusteenused – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-posti aadress: Imagalhaes@for.paris

Hankija õiguslik vorm: Eri- või ainuõigustega üksus

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Sisemine tunnus: SEL-2026-02

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: 29 rue Manin

Linn: PARIS

Sihtnumber: 75019
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)
Riik: Prantsusmaa

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: 29 rue Manin

Linn: Paris

Sihtnumber: 75019

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 26/05/2026

Kestus: 1 Aasta

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest
Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Nõutav

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 1 Kuu

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Koht: 29 rue Manin 75019 Paris

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Fondation A DE ROTHSCHILD

Vaidlustusorgan: Clinique Noémie de Rothschild

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 7 jours

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registreerimisnumber: 78477802900016

Postiaadress: 29, rue Manin

Linn: Paris

Sihtnumber: 75019

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: Léandro MAGALHAES

E-posti aadress: lmagalhaes@for.paris

Telefon: +33 148037379

Internetiaadress: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Hankija profiil: <https://private.e-marchespublics.com/>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Clinique Noémie de Rothschild

Registreerimisnumber: 443 235 320 00027

Postiaadress: 79 avenue Simon Bolivar

Linn: Paris

Sihtnumber: 75019

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: Jean CHristophe HUGON

E-posti aadress: jchugon@for.paris

Telefon: 0148036874

Internetiaadress: www.cliniquenoemieder Rothschild.fr

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: DEMATIS

Registreerimisnumber: 45072478600030

Linn: Paris

Sihtnumber: 75015

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: contact@dematis.com

Telefon: +33 172365548

Internetiaadress: www.dematis.com

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 124611-2026

ELT S väljaande number: 37/2026

Avaldamise kuupäev: 23/02/2026