

124611-2026 - Kilpailu

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

OJ S 37/2026 23/02/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Fondation A DE ROTHSCHILD

Sähköposti: Imagalhaes@for.paris

Ostajan oikeudellinen muoto: Yksikkö, jolla on erityis- tai yksinoikeuksia

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Sisäinen tunniste: SEL-2026-02

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: 29 rue Manin

Postitoimipaikka: PARIS

Postinumero: 75019
Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)
Maa: Ranska

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kuvaus: 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. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: 29 rue Manin

Postitoimipaikka: Paris

Postinumero: 75019

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 26/05/2026

Kesto: 1 Vuosi

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Pakollinen

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 1 Kuukausi

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Paikka: 29 rue Manin 75019 Paris

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Fondation A DE ROTHSCHILD

Muutoksenhakuelin: Clinique Noémie de Rothschild

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 7 jours

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Fondation A DE ROTHSCHILD

Rekisterinumero: 78477802900016

Postiosoite: 29, rue Manin

Postitoimipaikka: Paris

Postinumero: 75019

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Yhteyspiste: Léandro MAGALHAES

Sähköposti: lmagalhaes@for.paris

Puhelin: +33 148037379

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

Hankkijaprofiili: <https://private.e-marchespublics.com/>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Välityselin

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Clinique Noémie de Rothschild

Rekisterinumero: 443 235 320 00027

Postiosoite: 79 avenue Simon Bolivar

Postitoimipaikka: Paris

Postinumero: 75019

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Yhteyspiste: Jean CHristophe HUGON

Sähköposti: jchugon@for.paris

Puhelin: 0148036874

Internetosoite: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0000

Virallinen nimi: DEMATIS

Rekisterinumero: 45072478600030

Postitoimipaikka: Paris

Postinumero: 75015

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Sähköposti: contact@dematis.com

Puhelin: +33 172365548

Internetosoite: www.dematis.com

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversionumero: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin numero: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska

Ilmoituksen julkaisunumero: 124611-2026

EUVL S -lehden numero: 37/2026

Julkaisupäivä: 23/02/2026