

124611-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Fondation A DE ROTHSCHILD

R-phost: lmagalhaes@for.paris

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Eintiteas a bhfuil cearta speisialta nó eisiacha aige

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Sláinte

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Aitheantóir inmheánach: SEL-2026-02

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Seoladh poist: 29 rue Manin

Baile: PARIS

Cód poist: 75019
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

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

Cur síos: 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. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí
Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. An áit feidhmíochta

Seoladh poist: 29 rue Manin
Baile: Paris
Cód poist: 75019
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 26/05/2026
Fad ama: 1 Bliain

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais
Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): níl

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Éigeantach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 1 Mí

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

Áit: 29 rue Manin 75019 Paris

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Fondation A DE ROTHSCHILD

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Clinique Noémie de Rothschild

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 7 jours

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Fondation A DE ROTHSCHILD

Uimhir chlárúcháin: 78477802900016

Seoladh poist: 29, rue Manin

Baile: Paris

Cód poist: 75019

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Pointe teagmhála: Léandro MAGALHAES

R-phost: lmagalhaes@for.paris

Teil.: +33 148037379

Seoladh idirlín: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Próifíl an cheannaitheora: <https://private.e-marchespublics.com/>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht idirghabhála

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Clinique Noémie de Rothschild

Uimhir chlárúcháin: 443 235 320 00027

Seoladh poist: 79 avenue Simon Bolivar

Baile: Paris

Cód poist: 75019

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

Pointe teagmhála: Jean CHristophe HUGON

R-phost: jchugon@for.paris

Teil.: 0148036874

Seoladh idirlín: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

8.1. ORG-0000

Ainm oifigiúil: DEMATIS

Uimhir chlárúcháin: 45072478600030

Baile: Paris

Cód poist: 75015

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

R-phost: contact@dematis.com

Teil.: +33 172365548

Seoladh idirlín: www.dematis.com

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 124611-2026

Uimhir eagráin IO S: 37/2026

Dáta foilsithe: 23/02/2026