

124611-2026 - Verseny

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

OJ S 37/2026 23/02/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-mail-cím: Imagalhaes@for.paris

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Különleges vagy kizárólagos jogokkal rendelkező jogi személy

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Belső azonosító: SEL-2026-02

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: 29 rue Manin
Város: PARIS
Írányítószám: 75019
Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)
Ország: Franciaország

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

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

Leírás: 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. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

Postacím: 29 rue Manin
Város: Paris
Írányítószám: 75019
Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)
Ország: Franciaország

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 26/05/2026
Időtartam: 1 Év

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek**A benyújtás feltételei:**

Elektronikus benyújtás: Megengedett

A benyújtásra használható cím: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia

Elektronikus katalógus: Kötelező

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 1 Hónap

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

Hely: 29 rue Manin 75019 Paris

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek**Keretmegállapodás:**

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Fondation A DE ROTHSCHILD

Felülvizsgálati szervezet: Clinique Noémie de Rothschild

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 7 jours

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Fondation A DE ROTHSCHILD

Regisztrációs szám: 78477802900016

Postacím: 29, rue Manin

Város: Paris

Irányítószám: 75019

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)

Ország: Franciaország
Kapcsolattartó pont: Léandro MAGALHAES
E-mail-cím: lmagalhaes@for.paris
Telefonszám: +33 148037379
Internetcím: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://private.e-marchespublics.com/>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet
Közvetítő szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Clinique Noémie de Rothschild
Regisztrációs szám: 443 235 320 00027
Postacím: 79 avenue Simon Bolivar
Város: Paris
Irányítószám: 75019
Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)
Ország: Franciaország
Kapcsolattartó pont: Jean CHristophe HUGON
E-mail-cím: jchugon@for.paris
Telefonszám: 0148036874
Internetcím: www.cliniquenoemiederothschild.fr

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0000

Hivatalos név: DEMATIS
Regisztrációs szám: 45072478600030
Város: Paris
Irányítószám: 75015
Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)
Ország: Franciaország
E-mail-cím: contact@dematis.com
Telefonszám: +33 172365548
Internetcím: www.dematis.com

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01
Hirdetményminta típusa: Verseny
A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
A hirdetmény altípusa: 16
A hirdetmény megküldésének dátuma: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő
Azok a nyelvek, amelyekeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia
A hirdetmény közzétételi száma: 124611-2026

