

124611-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Fondation A DE ROTHSCHILD

Email: Imagalhaes@for.paris

Tip legali tax-xerrej: Entità bi drittijiet speċjali jew esklużivi

Attività tal-awtorità kontraenti: Saħħa

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Identifikatur intern: SEL-2026-02

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Indirizz postali: 29 rue Manin

Belt: PARIS

Kodiċi postali: 75019
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)
Pajjiż: Franza

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

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

Deskrizzjoni: 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. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Indirizz postali: 29 rue Manin

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75019

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 26/05/2026

Tul ta' żmien: 1 Sena

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE
L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): le

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Permess

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Meħtieġa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Ħin tal-Ewropa Ċentrali,
Ħin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 1 Xahar

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Ħin tal-Ewropa Ċentrali, Ħin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Post: 29 rue Manin 75019 Paris

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizzazzjoni tar-rieżami: Clinique Noémie de Rothschild

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 7 jours

Organizzazzjoni li tippovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Fondation A DE ROTHSCHILD

Numru tar-registrazzjoni: 78477802900016

Indirizz postali: 29, rue Manin

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75019

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Punt ta' kuntatt: Léandro MAGALHAES

Email: lmagalhaes@for.paris

Telefown: +33 148037379

Indirizz tal-internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Profil tax-xerrej: <https://private.e-marchespublics.com/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Clinique Noémie de Rothschild

Numru tar-registrazzjoni: 443 235 320 00027

Indirizz postali: 79 avenue Simon Bolivar

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75019

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Punt ta' kuntatt: Jean Christophe HUGON

Email: jchugon@for.paris

Telefown: 0148036874

Indirizz tal-internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0000

Isem uffiċjali: DEMATIS

Numru tar-registrazzjoni: 45072478600030

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75015

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Email: contact@dematis.com

Telefown: +33 172365548

Indirizz tal-internet: www.dematis.com

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Ħin tal-Ewropa Ċentrali, Ħin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 124611-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 37/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 23/02/2026