

124611-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-mail: Imagalhaes@for.paris

Rechtsvorm van de koper: Entiteit met bijzondere of uitsluitende rechten

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Interne identificatiecode: SEL-2026-02

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: 29 rue Manin

Stad: PARIS

Postcode: 75019
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: 29 rue Manin
Stad: Paris
Postcode: 75019
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 26/05/2026
Looptijd: 1 Jaar

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:
Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Vereist

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 1 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Plaats: 29 rue Manin 75019 Paris

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organisatie voor beroepsprocedures: Clinique Noémie de Rothschild

Informatie over de termijnen voor beroep: 7 jours

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registratienummer: 78477802900016

Postadres: 29, rue Manin

Stad: Paris

Postcode: 75019

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Léandro MAGALHAES
E-mail: lmagalhaes@for.paris
Telefoon: +33 148037379
Internetadres: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Kopersprofiel: <https://private.e-marchespublics.com/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Bemiddelingsorganisatie

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Clinique Noémie de Rothschild
Registratienummer: 443 235 320 00027
Postadres: 79 avenue Simon Bolivar
Stad: Paris
Postcode: 75019
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk
Contactpunt: Jean Christophe HUGON
E-mail: jchugon@for.paris
Telefoon: 0148036874
Internetadres: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0000

Officiële naam: DEMATIS
Registratienummer: 45072478600030
Stad: Paris
Postcode: 75015
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk
E-mail: contact@dematis.com
Telefoon: +33 172365548
Internetadres: www.dematis.com

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans
Publicatienummer aankondiging: 124611-2026
Nummer uitgave PB S: 37/2026
Datum van bekendmaking: 23/02/2026