

124611-2026 - Concurso

França – Centro de chamadas – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIHQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Fondation A DE ROTHSCHILD

Correio eletrónico: Imagalhaes@for.paris

Forma jurídica do adquirente: Entidade com direitos especiais ou exclusivos

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Identificador interno: SEL-2026-02

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: 29 rue Manin

Cidade: PARIS

Código postal: 75019
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

Endereço postal: 29 rue Manin

Cidade: Paris

Código postal: 75019

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 26/05/2026

Duração: 1 Ano

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE
O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Necessário

Prazo para a receção das propostas: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 1 Mês

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Local: 29 rue Manin 75019 Paris

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Fondation A DE ROTHSCHILD

Instância de recurso: Clinique Noémie de Rothschild

Informações sobre os prazos de recurso: 7 jours

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Fondation A DE ROTHSCHILD

Número de registo: 78477802900016

Endereço postal: 29, rue Manin

Cidade: Paris

Código postal: 75019

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Ponto de contacto: Léandro MAGALHAES
Correio eletrónico: lmagalhaes@for.paris
Telefone: +33 148037379
Endereço Internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Perfil do adquirente: <https://private.e-marchespublics.com/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização de mediação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Clinique Noémie de Rothschild
Número de registo: 443 235 320 00027
Endereço postal: 79 avenue Simon Bolivar
Cidade: Paris
Código postal: 75019
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Ponto de contacto: Jean CHristophe HUGON
Correio eletrónico: jchugon@for.paris
Telefone: 0148036874
Endereço Internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0000

Nome oficial: DEMATIS
Número de registo: 45072478600030
Cidade: Paris
Código postal: 75015
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Correio eletrónico: contact@dematis.com
Telefone: +33 172365548
Endereço Internet: www.dematis.com

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês
Número de publicação do anúncio: 124611-2026
N.º de edição do JO S: 37/2026
Data de publicação: 23/02/2026