

124611-2026 - Procedură concurențială

Franța – Centre de apel – FOURNITURE D'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS TELEPHONIQUES ET DE RENDEZ-VOUS, D'ENVOI DE CONVOCATIONS

OJ S 37/2026 23/02/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-mail: Imagalhaes@for.paris

Forma juridică a achizitorului: Entitate cu drepturi speciale sau exclusive

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Identificator intern: SEL-2026-02

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: 29 rue Manin

Localitate: PARIS

Cod poștal: 75019
Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)
Țara: Franța

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Descriere: 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. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: 29 rue Manin

Localitate: Paris

Cod poștal: 75019

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 26/05/2026

Durată: 1 An

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE
Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <https://www.e-marchespublics.com/login>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Obligatorie

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 1 Lună

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Locul: 29 rue Manin 75019 Paris

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Fondation A DE ROTHSCHILD

Organizația responsabilă cu căile de atac: Clinique Noémie de Rothschild

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 7 jours

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:
Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Fondation A DE ROTHSCHILD

Număr de înregistrare: 78477802900016

Adresă poștală: 29, rue Manin

Localitate: Paris

Cod poștal: 75019

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

Punct de contact: Léandro MAGALHAES

E-mail: lmagalhaes@for.paris

Telefon: +33 148037379

Adresa de internet: <https://www.fo-rothschild.fr/>

Profilul achizitorului: <https://private.e-marchespublics.com/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizație de mediere

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Clinique Noémie de Rothschild

Număr de înregistrare: 443 235 320 00027

Adresă poștală: 79 avenue Simon Bolivar

Localitate: Paris

Cod poștal: 75019

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

Punct de contact: Jean Christophe HUGON

E-mail: jchugon@for.paris

Telefon: 0148036874

Adresa de internet: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0000

Denumire oficială: DEMATIS

Număr de înregistrare: 45072478600030

Localitate: Paris

Cod poștal: 75015

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

E-mail: contact@dematis.com

Telefon: +33 172365548

Adresa de internet: www.dematis.com

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 124611-2026

Numărul ediției JO S: 37/2026

Data publicării: 23/02/2026