

124611-2026 - Konkurrensetsättning

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

OJ S 37/2026 23/02/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Fondation A DE ROTHSCHILD

E-postadress: lmagalhaes@for.paris

Köparens rättsliga status: Enhet med särskilda eller exklusiva rättigheter

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: db59e299-45b3-4b8e-ba3b-b53ba06d7747

Intern identifierare: SEL-2026-02

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Postadress: 29 rue Manin

Ort: PARIS

Postnummer: 75019
Del av land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrike

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

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

Beskrivning: 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. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Postadress: 29 rue Manin

Ort: Paris

Postnummer: 75019

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 26/05/2026

Varaktighet: 1 År

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel
Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://sara-demat.com/>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://www.e-marchespublics.com/login>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Krävs

Tidsfrist för mottagande av anbud: 02/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 1 Månad

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 02/03/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Plats: 29 rue Manin 75019 Paris

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Fondation A DE ROTHSCHILD

Prövningsorganisation: Clinique Noémie de Rothschild

Information om tidsfrist för prövning: 7 jours

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Fondation A DE ROTHSCHILD

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Fondation A DE ROTHSCHILD

Registreringsnummer: 78477802900016

Postadress: 29, rue Manin

Ort: Paris

Postnummer: 75019

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: Léandro MAGALHAES
E-postadress: lmagalhaes@for.paris
Tfn: +33 148037379
Webbadress: <https://www.fo-rothschild.fr/>
Köparprofil: <https://private.e-marchespublics.com/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Medlingsorganisation

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Clinique Noémie de Rothschild
Registreringsnummer: 443 235 320 00027
Postadress: 79 avenue Simon Bolivar
Ort: Paris
Postnummer: 75019
Del av land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrike
Kontaktpunkt: Jean CHristophe HUGON
E-postadress: jchugon@for.paris
Tfn: 0148036874
Webbadress: www.cliniquenoemiederothschild.fr

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0000

Officiellt namn: DEMATIS
Registreringsnummer: 45072478600030
Ort: Paris
Postnummer: 75015
Del av land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrike
E-postadress: contact@dematis.com
Tfn: +33 172365548
Webbadress: www.dematis.com

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: bb17f58d-1ad8-4495-a1b6-e911e9fb349b - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 19/02/2026 19:10:02 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 124611-2026

EUT S-nummer: 37/2026

Publiceringsdatum: 23/02/2026