

France-Lyon: Call centre
OJ S 168/2023 01/09/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Lyon Métropole Habitat
National registration number: 81375594900019
Postal address: 194 rue Duguesclin, CS 43813
Town: Lyon cedex
NUTS code: FRK26 Rhône
Postal code: 69433
Country: France
E-mail: marches@lmhabitat.fr
Telephone: +33 478716100
Internet address(es):
Main address: <http://www.lmhabitat.fr>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Astreinte téléphonique et multi-prestations dans le cadre du dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat
Reference number: 2022rc-S0005

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat est nommé Lmh24. Le contrat comprend deux prestations sous forme « d'astreinte »: Pour la première, il s'agit pour le titulaire d'assurer un service d'astreinte téléphonique, couvrant la totalité du patrimoine géré par Lmh. Dans ce cadre, il s'agira de prendre en charge les appels et d'assurer le suivi des interventions d'urgence (mesures conservatoires) notamment en plomberie, assainissement, électricité, serrurerie, propreté et, d'une manière générale, de tout appel relatif à des pannes

techniques ou sinistres ou événements survenant sur le patrimoine, en dehors des horaires d'ouverture du centre d'appel de jour. Pour la seconde, un service d'astreinte pour traiter les interventions d'urgence (mesures conservatoires) notamment en plomberie, assainissement, électricité, serrurerie, propreté et, d'une manière générale, tout traitement relatif à des pannes techniques ou sinistres ou événements survenant sur le patrimoine

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 000 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

34221200 Mobile emergency units, 45453100 Refurbishment work

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRK26 Rhône

II.2.4. Description of the procurement

Le dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat est nommé Lmh24. Le contrat comprend deux prestations sous forme « d'astreinte »: Pour la première, il s'agit pour le titulaire d'assurer un service d'astreinte téléphonique, couvrant la totalité du patrimoine géré par Lmh. Dans ce cadre, il s'agira de prendre en charge les appels et d'assurer le suivi des interventions d'urgence (mesures conservatoires) notamment en plomberie, assainissement, électricité, serrurerie, propreté et, d'une manière générale, de tout appel relatif à des pannes techniques ou sinistres ou événements survenant sur le patrimoine, en dehors des horaires d'ouverture du centre d'appel de jour. Pour la seconde, un service d'astreinte pour traiter les interventions d'urgence (mesures conservatoires) notamment en plomberie, assainissement, électricité, serrurerie, propreté et, d'une manière générale, tout traitement relatif à des pannes techniques ou sinistres ou événements survenant sur le patrimoine

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 70

Price - Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 192-544397](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

16/03/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ZENEO

Postal address: 101 AV PAUL MARCELLIN

Town: VAULX EN VELIN

NUTS code: FRK26 Rhône

Postal code: 69120

Country: France

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 344 765,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Modalités de consultation du contrat: prendre rendez-vous par courriel avec le service marché de l'acheteur à l'adresse suivante: au marches@lmhabitat.fr.

la valeur totale du marché est indiquée annuellement

VI.4. Procedures for review

VI.4.1.

Review body

Official name: Tribunal administratif de Lyon

Postal address: 184, rue Duguesclin

Town: Lyon

Postal code: 69433

Country: France

E-mail: greffe.ta-lyon@juradm.fr

Telephone: +33 478141010

Fax: +33 478141065

Internet address: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Tribunal administratif de Lyon

Postal address: 184, rue Duguesclin

Town: Lyon

Postal code: 69433

Country: France

E-mail: greffe.ta-lyon@juradm.fr

Telephone: +33 478141010

Fax: +33 478141065

Internet address: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Se référer aux articles L551-1 et suivants, L551-13 et suivants, et R421-1 du Code de Justice Administrative et à la décision du Conseil d'Etat n°358994 du 04.04.2014 (Département de Tarn et Garonne).

VI.5. Date of dispatch of this notice

29/08/2023