

619138-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – Astreinte téléphonique et multi-prestations dans le cadre du dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat

OJ S 173/2026 08/09/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Lyon Métropole Habitat

Correo electrónico: marches@lmhabitat.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Astreinte téléphonique et multi-prestations dans le cadre du dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: 18ca6014-4699-4a06-8976-b15dd680d28e

Identificador interno: 2026RC-S0069

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 34221200 Unidades móviles para emergencias, 45453100

Trabajos de reacondicionamiento

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

2.1.3. Valor

2.1.4. Información general

Información complementaria: Pour retrouver cet avis intégral, obtenir le dossier de consultation (Dce), poser des questions à et/ou déposer un pli allez sur le profil d'acheteur de Lyon Métropole Habitat: Aws-Achat (adresse internet <https://www.marches-publics.info/>) [accessible](#) également via le site de Lyon Métropole Habitat <http://www.lmhabitat.fr> espace fournisseur puis Nos consultations en cours. - L'opérateur économique est informé que toutes les communications et tous les échanges d'informations seront effectués via ce profil d'acheteur en utilisant l'adresse électronique que l'opérateur économique aura lui-même indiqué et qui aura été vérifiée par Aws-Achat et enregistré dans sa base. - Procédure de passation du marché : procédure avec négociation en application de l'article R.2124-3 du code de la commande publique - Les modalités de transmission des candidatures et offres sont précisées dans le règlement de consultation. - Le pouvoir adjudicateur impose la transmission des candidatures par voie électronique sur son profil d'acheteur. L'opérateur économique est invité à prendre connaissance des informations du site Aws-Achat concernant le temps nécessaire au téléchargement du pli. Les documents à fournir pour justifier des conditions de participation sont précisés à l'article lII.1 du présent avis. Sauf disposition particulière, les fichiers peuvent être transmis au format Word 2013 ou Excel 2013 de Microsoft (ou compatibles). - Les opérateurs économiques peuvent se porter candidats individuellement ou sous forme de groupement. Un même opérateur économique ne peut être mandataire de plus d'un groupement pour un même contrat. Pas de forme juridique imposée pour le groupement après attribution. En cas de groupement, la composition du groupement ne pourra pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché sauf dans les hypothèses prévues à l'article R2142-26 du code de la commande publique. - Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations. - Suite à l'analyse des propositions des candidats, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'organiser des négociations selon les modalités indiquées dans le Règlement de consultation. - La date d'ouverture des offres est donnée à titre indicatif. - Facturation en ligne via Chorus. - Le candidat peut transmettre une copie de sauvegarde de son pli remis par voie électronique dans une enveloppe cachetée comportant le numéro de référence (2026rc-S0069) et l'intitulé de la consultation, le nom du candidat ainsi que la mention Copie De Sauvegarde Ne Pas Ouvrir. La copie de sauvegarde devra être remise dans les conditions prévues R2132-11 du code de la commande publique soit contre récépissé soit par pli recommandé avec avis de réception à Lyon Métropole Habitat - Service des marchés - 194, rue Duguesclin - Cs 43813 - 69003 Lyon. Le candidat doit disposer d'un centre d'appel comprenant des managers de plateau et d'un superviseur, pouvant également fonctionner en permanence (24h/24 et 7j/7). Pour ce qui attrait à l'astreinte liée aux interventions d'urgences, le candidat doit disposer également d'un camion hydrocureur haute pression et pouvoir intervenir sur tous corps d'état. Enfin, les salariés de l'entreprise titulaire devront être habilités à intervenir dans des milieux amiantés (attestation sous section 4). Sa capacité d'intervention sera au maximum de 3 heures après la demande, sur le territoire métropolitain. Conformément à l'article R. 2144-7 du Code de la Commande Publique, le candidat retenu ne saurait être désigné définitivement comme titulaire du marché qu'à la condition de produire dans un délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par le pouvoir adjudicateur, conformément à l'article L. 241.1 du code des assurances lorsque celle-ci est requise conformément à l'article L. 243-1-1 du même code. Le candidat n'est pas tenu de fournir les documents justificatifs déjà transmis à l'acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Dans ce cas, il indique les moyens de preuves concernés ainsi que la référence de la ou des

consultations pour la ou lesquelles ces moyens de preuve ont déjà été transmis. Le pouvoir adjudicateur peut demander au candidat de compléter ou d'expliquer les documents justificatifs fournis ou obtenus. l'estimation du marché est de 900 000 euros sur la durée totale du marché soit 4 ans. La date d'envoi des invitations à soumissionner aux candidats sélectionnés est donnée à titre indicatif. Date prévisionnelle de début des prestations : 01/04 /2027 La valeur estimée est donnée à titre indicatif pour 4 ans, soit jusqu'au 1er avril 2031

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Astreinte téléphonique et multi-prestations dans le cadre du dispositif de gestion des urgences de Lyon Métropole Habitat

Descripción: 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

Identificador interno: S-PF-1868000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 34221200 Unidades móviles para emergencias, 45453100

Trabajos de reacondicionamiento

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 194 rue Dugueslin

Localidad: Lyon

Código postal: 69003

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/04/2027

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: L'accord-cadre est conclu pour une durée de 24 mois à compter de la notification du contrat, reconductible tacitement deux fois par période de 12

mois. L'accord-cadre ne pourra pas excéder 48 mois. En cas de non reconduction, le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 900 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Herramientas, planta o equipo técnico

Descripción del criterio de selección: Une déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession Liste et description succincte des conditions : - A)document commun à l'ensemble des membres du groupement le cas échéant : - une lettre de candidature _désignation du mandataire par ses cotraitants _imprimé Dc1 de Lyon Métropole Habitat*, ou engagement d'effet équivalent, dûment complétée. - B) document à produire par chaque membre du groupement le cas échéant : - une déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement _imprimé Dc2 de Lyon Métropole Habitat*, ou engagement d'effet équivalent, dûment complétée.

*Documents joints au règlement de la consultation, le cas échéant au dossier de consultation

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Liste et description succincte des critères de sélection, indication des informations et documents requis : Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires concernant les services objet du marché, réalisés au cours des 3 derniers exercices disponibles ou équivalent. Chiffre d'affaires annuel minimum requis: 1 350 000 euros Ht

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Une liste des principaux services fournis au cours des cinq dernières années indiquant la nature des prestations effectuées, le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

El comprador se reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin necesidad de más negociaciones

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Qualité dont valeur technique

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix au regard du Dqe

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1868000>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 10/11/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1868000>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 08/10/2026 17:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Tribunal administratif de Lyon

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Lyon

Información sobre los plazos de revisión: 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)

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes

Número de registro: D17B47B2-EDE3-B6FD-01CAB0B182812547

Localidad: Seyssinet-Pariset

Código postal: 38170

Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)

País: Francia

Correo electrónico: publications-joue@aws-france.com

Teléfono: +33480041260

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Lyon Métropole Habitat

Número de registro: 43364

Dirección postal: 194 rue Duguesclin Cs 43813

Localidad: Lyon cedex

Código postal: 69433

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

Punto de contacto: Cristia Vincent

Correo electrónico: marches@lmhabitat.fr

Teléfono: 0478716100

Dirección de internet: <http://www.lmhabitat.fr>

Perfil de comprador: <https://www.marches-publics.info/>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Tribunal administratif de Lyon

Número de registro: D17B47DE-9ED4-2126-028DDB88383500D1

Dirección postal: 184, rue Duguesclin

Localidad: Lyon

Código postal: 69433

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.ta-lyon@juradm.fr

Teléfono: 0478141010

Fax: 0478141065

Dirección de internet: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Tribunal administratif de Lyon

Número de registro: D17B47EE-FF78-37AC-FEE019AA109ABB76

Dirección postal: 184, rue Duguesclin

Localidad: Lyon

Código postal: 69433

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.ta-lyon@juradm.fr

Teléfono: 0478141010

Fax: 0478141065

Dirección de internet: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>

Funciones de esta organización:

Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: b772e209-be55-4d88-9c0f-6c1037e2abfc - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 07/09/2026 12:10:34 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 619138-2026

Número de la edición del DO S: 173/2026

Fecha de publicación: 08/09/2026