

619138-2026 - Gara

Francia – Centro di raccolta delle chiamate – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Lyon Métropole Habitat

E-mail: marches@lmhabitat.fr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 18ca6014-4699-4a06-8976-b15dd680d28e

Identificativo interno: 2026RC-S0069

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 34221200 Unità mobili per interventi di emergenza, 45453100 Lavori di riparazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Rhône (FRK26)

Paese: Francia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 900 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations supplémentaires: 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 giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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

Identificativo interno: S-PF-1868000

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 34221200 Unità mobili per interventi di emergenza, 45453100 Lavori di riparazione

5.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: 194 rue Dugueslin

Località: Lyon

Codice postale: 69003

Suddivisione del paese (NUTS): Rhône (FRK26)

Paese: Francia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/04/2027

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 900 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Strumenti, impianti o attrezzature tecniche

Descrizione del criterio di selezione: 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 annuale della forza lavoro

Descrizione del criterio di selezione: Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: 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: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: 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: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Qualité dont valeur technique

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 70

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix au regard du Dqe

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1868000>

Canale di comunicazione ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condizioni di appalto

Condizioni della procedura:

Data stimata dell'invio degli inviti a presentare le offerte: 10/11/2026

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1868000>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 08/10/2026 17:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Tribunal administratif de Lyon

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Lyon

Informazioni sui termini per il riesame: 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. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Avenue-Web Systèmes

Numero di registrazione: D17B47B2-EDE3-B6FD-01CAB0B182812547

Località: Seyssinet-Pariset

Codice postale: 38170

Suddivisione del paese (NUTS): Isère (FRK24)

Paese: Francia

E-mail: publications-joue@aws-france.com

Telefono: +33480041260

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Lyon Métropole Habitat

Numero di registrazione: 43364

Indirizzo postale: 194 rue Duguesclin Cs 43813

Località: Lyon cedex

Codice postale: 69433

Suddivisione del paese (NUTS): Rhône (FRK26)

Paese: Francia

Referente: Cristia Vincent

E-mail: marches@lmhabitat.fr

Telefono: 0478716100

Indirizzo internet: <http://www.lmhabitat.fr>

Profilo del committente: <https://www.marches-publics.info/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Lyon

Numero di registrazione: D17B47DE-9ED4-2126-028DDB88383500D1

Indirizzo postale: 184, rue Duguesclin

Località: Lyon

Codice postale: 69433

Suddivisione del paese (NUTS): Rhône (FRK26)

Paese: Francia

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

Telefono: 0478141010

Fax: 0478141065

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Lyon

Numero di registrazione: D17B47EE-FF78-37AC-FEE019AA109ABB76

Indirizzo postale: 184, rue Duguesclin

Località: Lyon

Codice postale: 69433
Suddivisione del paese (NUTS): Rhône (FRK26)
Paese: Francia
E-mail: greffe.ta-lyon@juradm.fr
Telefono: 0478141010
Fax: 0478141065
Indirizzo internet: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: b772e209-be55-4d88-9c0f-6c1037e2abfc - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 07/09/2026 12:10:34 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 619138-2026
Numero dell'edizione della GU S: 173/2026
Data di pubblicazione: 08/09/2026