

619138-2026 - Concurso

França – Centro de chamadas – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Lyon Métropole Habitat

Correio eletrónico: marches@lmhabitat.fr

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Habitação e equipamentos coletivos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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 do procedimento: 18ca6014-4699-4a06-8976-b15dd680d28e

Identificador interno: 2026RC-S0069

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 34221200 Unidades móveis de emergência, 45453100 Obras de recuperação

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

2.1.3. Valor

2.1.4. Informations gerais

Informações adicionais: 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.lmhhabitat.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 Iii.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:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

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

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 34221200 Unidades móveis de emergência, 45453100 Obras de recuperação

5.1.2. Local de execução

Endereço postal: 194 rue Dugueslin

Cidade: Lyon

Código postal: 69003

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/04/2027

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 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, sem IVA: 900 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Trata-se de um concurso recorrente

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Ferramentas, plantas ou equipamentos técnicos

Descrição do critério de seleção: Une déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Qualité dont valeur technique

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Prix au regard du Dqe

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1868000>

Canal de comunicação ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:

Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 10/11/2026

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

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

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 08/10/2026 17:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Tribunal administratif de Lyon

Instância de recurso: Tribunal administratif de Lyon

Informações sobre os prazos de recurso: 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. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Avenue-Web Systèmes
Número de registo: D17B47B2-EDE3-B6FD-01CAB0B182812547
Cidade: Seyssinet-Pariset
Código postal: 38170
Subdivisão do país (NUTS): Isère (FRK24)
País: França
Correio eletrónico: publications-joue@aws-france.com
Telefone: +33480041260
Funções desta organização:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Lyon Métropole Habitat
Número de registo: 43364
Endereço postal: 194 rue Duguesclin Cs 43813
Cidade: Lyon cedex
Código postal: 69433
Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)
País: França
Ponto de contacto: Cristia Vincent
Correio eletrónico: marches@lmhabitat.fr
Telefone: 0478716100
Endereço Internet: <http://www.lmhabitat.fr>
Perfil do adquirente: <https://www.marches-publics.info/>
Funções desta organização:
Adquirente

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Tribunal administratif de Lyon
Número de registo: D17B47DE-9ED4-2126-028DDB88383500D1
Endereço postal: 184, rue Duguesclin
Cidade: Lyon
Código postal: 69433
Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)
País: França
Correio eletrónico: greffe.ta-lyon@juradm.fr
Telefone: 0478141010
Fax: 0478141065
Endereço Internet: <http://lyon.tribunal-administratif.fr>
Funções desta organização:
Instância de recurso

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Tribunal administratif de Lyon
Número de registo: D17B47EE-FF78-37AC-FEE019AA109ABB76
Endereço postal: 184, rue Duguesclin
Cidade: Lyon
Código postal: 69433

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

Correio eletrónico: greffe.ta-lyon@juradm.fr

Telefone: 0478141010

Fax: 0478141065

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

Funções desta organização:

Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: b772e209-be55-4d88-9c0f-6c1037e2abfc - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 07/09/2026 12:10:34 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 619138-2026

N.º de edição do JO S: 173/2026

Data de publicação: 08/09/2026