



santé  
famille  
retraite  
services

CHARENTE MARITIME

**AVIS DE PUBLICITE RELATIF A UN MARCHE**  
**PROCEDURE ADAPTEE**  
*(art. 28 & 40 II du Code des Marchés Publics)*

TRAVAUX

FOURNITURES

SERVICES

**N° du marché MSA : 1700-09-007**

**1 - Dénomination et adresse du Pouvoir Adjudicateur :**

Caisse de Mutualité Sociale Agricole de Charente Maritime (MSA)  
Fief Montlouis  
17106 SAINTES Cedex  
tél : 05 46 97 50 50  
fax : 05 46 92 56 21

**2 - Personne représentant le Pouvoir Adjudicateur :**

M. le Directeur de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole

**3 - Objet du marché :**

- Fourniture et maintenance d'une solution logicielle de gestion de plateforme téléphonique interconnectée avec un autocommutateur IP.

**4 - Caractéristiques principales :**

**-Lieu de l'intervention:** Siège de la MSA Fief Montlouis à **SAINTES** (17100)

**-Situation actuelle :**

- Réception des appels : 13 positions agents
- Affichage des informations : 2 bandeaux lumineux muraux
- Pas d'utilisation de SVI (Serveur Vocal Interactif) : les flux arrivent directement sur les postes
- Flux d'appels : 7 numéros SDA  
(Santé – Famille – Retraite – Cotation – Mutuelle – Standard – Arès – Agences)

Les 7 SDA actuelles sont routées vers un seul groupe de réception, les 13 agents étant polyvalents.

**-Contraintes techniques de la solution :**

La solution logicielle proposée devra :

- S'interconnecter avec un autocom IPBX AASTREA Nexspan XL
- Pouvoir gérer une plateforme de **16 télé conseillers** avec une évolution possible à **24**

**MSA Charente-Maritime**

Fief Montlouis

Tél. : 05 46 97 50 50

www.msa17.fr

17106 SAINTES Cedex

Fax : 05 46 92 56 21



- Permettre de paramétrer plusieurs groupes de réception avant de pouvoir gérer de la spécialisation si nécessaire
- Permettre l'affichage sur les bandeaux des éléments suivants :
  - Appels en Attente (« **ATT** »)
  - Nombre d'agents libres (« **LIB** »)
  - Nombre d'agents en pause (« **RET** »)
  - Efficacité journalière du Centre d'appels (« **EFF** ») → rapport entre :  
« Nombre d'appels répondus / Nombre d'appels reçus »

Une maintenance annuelle sera associée à la fourniture du logiciel acquis (préciser durée & conditions). D'autres services et applicatifs annexes pourront être proposés en options ou variantes et notamment :

- Solution d'affichage mural via un bandeau lumineux ou via un écran LCD
- Serveur vocal Interactif

### **5 - Durée du marché :**

De la date de notification du marché au **10 Juin 2009**, date limite d'implantation en état de fonctionnement du logiciel acquis : la date exacte d'implantation sera à **parfaire avec les services de la MSA (caractère d'urgence)**.

### **6 - Forme de marché et type de procédure :**

Le marché est constitué sous forme d'un lot unique.

La procédure engagée est régie par l'article 28 du Code des Marchés Publics (**procédure adaptée**).

### **7 - Sous-traitance / Co-traitance :**

La sous traitance et la co-traitance ne sont pas souhaitées dans le cadre de ce marché. Néanmoins, elles peuvent être autorisées sous réserve de l'accord préalable de la MSA (*les mêmes justificatifs que ceux exigés du prestataire devront alors être produits*).

### **8- Critères d'attribution pour le classement des offres (par ordre décroissant):**

- 1) adéquation du produit proposé aux besoins spécifiques de la MSA 17 et à ses applicatifs institutionnels (coef 5)
- 2) engagement en terme de délai de réalisation et en réactivité (coef 4) - **Cas d'Urgence** -
- 3) engagements en matière d'évolutivité des produits et services, de qualité de la maintenance & de qualification du service après vente (coef 3)
- 4) prix global de l'ensemble de la prestation, **maintenance comprise** (coef 3)

### **9 - Renseignements administratifs et techniques :**

Tous renseignements d'ordre administratif ou technique sont à solliciter auprès de :

MSA de Charente Maritime  
 Services Généraux – Responsable Pierre PAPON  
 Fief Montlouis  
 17106 SAINTES CEDEX.  
 Dossier suivi par Mme Joëlle MARTIN  
 Tél : 05.46.97.53.30  
 Fax : 05.46.92.56.21  
 courriel : [infomp@msa17.msa.fr](mailto:infomp@msa17.msa.fr)

#### **MSA Charente-Maritime**

Fief Montlouis	Tél. : 05 46 97 50 50	www.msa17.fr
17106 SAINTES Cedex	Fax : 05 46 92 56 21	

## **10- Date limite de réception des candidatures / Remise des offres :**

La date limite du dépôt de remise des offres est le **4 Mai 2009 à 16h 45**.

Les candidats transmettront leur offre sous enveloppe soit :

- par pli **recommandé avec accusé de réception**
- par dépôt à l'accueil de la MSA (ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 45).

L'enveloppe extérieure portera l'adresse de la MSA :

**MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE**  
**Service Achats**  
Fief Montlouis  
17106 SAINTES CEDEX

et les mentions suivantes : « **MARCHE PUBLIC** » - **NE PAS OUVRIR**

Les entreprises non retenues seront informées **au plus tard le 15 Mai 2009**.

Ne sont pas admis à soumissionner les candidats en liquidation judiciaire (art 43 CMP)

## **11- Présentation des offres de candidature :**

Chaque candidat souhaitant répondre à la consultation **devra obligatoirement au préalable** prendre rendez-vous avec le service informatique de la MSA (Mr Benoît FABIER - tél : 05 46 97 50 95) **afin de convenir d'une date de visite des locaux**.

La proposition tarifaire jointe à l'offre devra être **détaillée** (fourniture du logiciel, installation, licence, coût maintenance etc..) et comprendre l'ensemble de la prestation.

Pour être examinée, l'offre formulée par le prestataire devra, outre les documentations remises, être obligatoirement accompagnée,

**Soit** : du **formulaire DC5** (disponible sur le site [www.minefe.gouv.fr](http://www.minefe.gouv.fr) à la rubrique « marchés publics »),

**Soit** : de la totalité des documents mentionnés ci après :

- art 44-1 : si l'entreprise est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet
- art 44-2° : une déclaration sur l'honneur dûment datée et signée certifiant que le candidat n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 43 (interdictions de soumissionner).

**En outre** : Les attestations d'assurances de responsabilité civile en cours de validité.

## **12- Justificatifs à produire par l'attributaire :**

Aux fins de conférer un caractère définitif à l'attribution, le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra produire (art 46-I-1° et 2°), au plus tard à la date fixée par la MSA, les documents suivants :

- pièces prévues à l'article D8222-5 du code du travail ou formulaire DC6
- les attestations fiscales et sociales au 31/12/N-1 ou formulaire DC7 (disponible sur le site [www.minefe.gouv.fr](http://www.minefe.gouv.fr) à la rubrique « marchés publics ») : obligations sociales et fiscales

En cas d'inexactitude des renseignements fournis, le marché pourra être résilié aux torts exclusifs du prestataire contractant.

### **MSA Charente-Maritime**

Fief Montlouis

17106 SAINTES Cedex

Tél. : 05 46 97 50 50

Fax : 05 46 92 56 21

[www.msa17.fr](http://www.msa17.fr)



**13- Délais de paiement :**

Après acceptation du marché, et réalisation par le prestataire de ses engagements contractuels validés par la MSA, règlement dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception des factures.

**14- Date d'envoi de l'avis à la publication :**

**17 Avril 2009**

**MSA Charente-Maritime**

Fief Montlouis

Tél. : 05 46 97 50 50

[www.msa17.fr](http://www.msa17.fr)

17106 SAINTES Cedex

Fax : 05 46 92 56 21