

**Offre technique**

**Accord-cadre n°****AC.2024.1992**

**Service d’envoi et d’archivage de lettres recommandées**

**Préambule**

Le présent cadre de réponse technique a pour objet de structurer la présentation des réponses apportées par le candidat conformément aux différents critères d'analyseprécisés au Règlement de Consultation.

Le candidat veille à apporter une réponse précise et complète à chacun des éléments attendus.

Le candidat décrit notamment tous les éléments qu’ils jugent pertinents pour l’évaluation et l’appréciation de son offre technique.

Il s’agit d’un modèle de cadre de réponse technique et le candidat est libre de répondre sous un format différent à la condition de présenter un tableau de correspondance. D'une manière générale le candidat peut joindre en annexe du cadre de réponse, un ou plusieurs documents complétant sa proposition technique.

Les éléments de réponse transmis constitueront l’offre technique du candidat.

**Sommaire**

[Chapitre 0 : Initialisation et démarrage des prestations 4](#_Toc191909582)

[0.1 Présentation des interlocuteurs 5](#_Toc191909583)

[0.2 Modalités d’initialisation des prestations 5](#_Toc191909584)

[0.3 Modalités de démarrage des prestations 6](#_Toc191909585)

[0.4 Modalités de suivi de l’exploitation des prestations 6](#_Toc191909586)

[Chapitre 1 : Qualité technique des prestations 8](#_Toc191909587)

[1.1 Modalités de gestion des courriers en recommandés par la filière postale 9](#_Toc191909588)

[1.2 Modalités de gestion des courriers en recommandés par la filière électronique 9](#_Toc191909589)

[1.3 Modalités de gestion des demandes de restitution de l’AR original papier 9](#_Toc191909590)

[1.4 Modalités de gestion du retour des preuves de réception et de non réception 9](#_Toc191909591)

[1.5 Modalités de gestion de l’absence de retour de preuve, de la sécurisation des AR ou PND manquants et des réclamations de preuves de distribution manquantes 9](#_Toc191909592)

[1.6 Modalités d’archivage sécurisé à valeur probatoire 9](#_Toc191909593)

[1.7 Modalités de consultation et de restitution des données archivées 9](#_Toc191909594)

[1.8 Modalités d’enrôlement et de consultation des LRE dans le portail proposé aux Tiers 9](#_Toc191909595)

[Chapitre 2 : Explication des choix techniques effectués 10](#_Toc191909596)

[2.1 Modalités techniques de sécurisation des informations 11](#_Toc191909597)

[2.2 Les modalités d’hébergement: 11](#_Toc191909598)

[2.3 Modalités prise en charge des flux mis à disposition par l’Assurance Maladie 11](#_Toc191909599)

[2.4 Capacité de prise en charge de la volumétrie 11](#_Toc191909600)

[2.5 Gestion des environnements de recette, de pré-production et de production 11](#_Toc191909601)

[2.6 Modalités de formation et documentation des différents portails 11](#_Toc191909602)

[2.7 Modalités de prise compte des modifications de normes d’échanges 11](#_Toc191909603)

[2.8 Plan de réversibilité 11](#_Toc191909604)

[Chapitre 3 : Qualité ergonomique de l’outil 12](#_Toc191909605)

[3.1 Modalités de suivi de l’acheminement et de consultation des courriers du portail LRE et du portail LRAR 13](#_Toc191909606)

[3.2 Modalités d’administration du portal LRE et du portail LRAR 13](#_Toc191909607)

[3.3 Module des statistiques du portail LRE et du portail LRAR 13](#_Toc191909608)

[3.4 Facilité d’accès en consultation pour les organismes 13](#_Toc191909609)

[Chapitre 4 : Mesures permettant de garantir la fiabilité et la continuité des prestations 14](#_Toc191909610)

[4.1 Procédure de résolutions des incidents 15](#_Toc191909611)

[4.2 Modalités de sécurisation physique des archives 15](#_Toc191909612)

[4.3 Modalités de maintenance des équipements dédiés 15](#_Toc191909613)

[4.4 Plan de continuité d’activité et le plan de reprise d’activité 15](#_Toc191909614)

[4.5 Procédure d’échanges et de suivi avec les équipes dédiées 15](#_Toc191909615)

[Chapitre 5 : Mesures prises pour réduire l’impact environnemental des prestations 16](#_Toc191909616)

[5.1 Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’envoi d’une LRAR 17](#_Toc191909617)

[5.2 Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’envoi d’une LRE 17](#_Toc191909618)

[5.3 Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’archivage électronique des courriers et preuves 17](#_Toc191909619)

[5.4 Mesures prises pour réduire l’impact environnemental de l’espace de consultation et de suivi des envois et documents archivés 17](#_Toc191909620)

# Initialisation et démarrage des prestations

## Présentation des interlocuteurs

### Présentation de l’Interlocuteur technique

A compléter

### Présentation de l’Interlocuteur insertion sociale

A compléter

### Présentation de l’Interlocuteur commercial

A compléter

## Modalités d’initialisation des prestations

### Planning d’initialisation des prestations

A compléter

### Fourniture des normes d’échanges

A compléter

### Echanges avec la Cnam

A compléter

### Développements, configuration et livraison

A compléter

### Vérification de bon fonctionnement

A compléter

### Intégration des données

A compléter

## Modalités de démarrage des prestations

### Modalités d’organisation du webinaire de présentation du service d’envoi et d’archivage des lettres recommandées

A compléter

### Modalités de délivrance de certificats de cachets électroniques qualifiés ou de signatures électroniques qualifiées

A compléter

### Modalités d’accompagnement pour la promotion et le déploiement de la LRE

A compléter

### Modalités de mise en place et de gestion du service d’annuaire et de recueil de consentement

A compléter

## Modalités de suivi de l’exploitation des prestations

### Réunions

#### Réunion de cadrage

A compléter

#### Réunions trimestrielles

A compléter

#### Réunions annuelles

A compléter

### Reportings

#### Reporting mensuel

A compléter

#### Reporting trimestriel

A compléter

#### Reportings annuels

A compléter

# Qualité technique des prestations

## Modalités de gestion des courriers en recommandés par la filière postale

A compléter

## Modalités de gestion des courriers en recommandés par la filière électronique

A compléter

## Modalités de gestion des demandes de restitution de l’AR original papier

A compléter

## Modalités de gestion du retour des preuves de réception et de non réception

A compléter

## Modalités de gestion de l’absence de retour de preuve, de la sécurisation des AR ou PND manquants et des réclamations de preuves de distribution manquantes

A compléter

## Modalités d’archivage sécurisé à valeur probatoire

A compléter

## Modalités de consultation et de restitution des données archivées

A compléter

## Modalités d’enrôlement et de consultation des LRE dans le portail proposé aux Tiers

A compléter

# Explication des choix techniques effectués

## Modalités techniques de sécurisation des informations

A compléter

## Les modalités d’hébergement:

A compléter

## Modalités prise en charge des flux mis à disposition par l’Assurance Maladie

A compléter

## Capacité de prise en charge de la volumétrie

A compléter

## Gestion des environnements de recette, de pré-production et de production

A compléter

## Modalités de formation et documentation des différents portails

A compléter

## Modalités de prise compte des modifications de normes d’échanges

A compléter

## Plan de réversibilité

A compléter

# Qualité ergonomique de l’outil

## Modalités de suivi de l’acheminement et de consultation des courriers du portail LRE et du portail LRAR

A compléter

## Modalités d’administration du portail LRE et du portail LRAR

A compléter

## Module des statistiques du portail LRE et du portail LRAR

A compléter

## Facilité d’accès en consultation pour les organismes

A compléter

# Mesures permettant de garantir la fiabilité et la continuité des prestations

## Procédure de résolution des incidents

A compléter

## Modalités de sécurisation physique des archives

A compléter

## Modalités de maintenance des équipements dédiés

A compléter

## Plan de continuité d’activité et le plan de reprise d’activité

### Plan de continuité d’activité

A compléter

### Plan de reprise d’activité

A compléter

## Procédure d’échanges et de suivi avec les équipes dédiées

A compléter

# Mesures prises pour réduire l’impact environnemental des prestations

## Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’envoi d’une LRAR

A compléter

## Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’envoi d’une LRE

A compléter

## Mesures prises pour réduire l’impact environnemental dans le cadre de l’archivage électronique des courriers et preuves

A compléter

## Mesures prises pour réduire l’impact environnemental de l’espace de consultation et de suivi des envois et documents archivés

A compléter