MAPA 03-2025-R

Prestations de service externalisé relatif à la gestion de l’impression et de l’envoi de courriers égrenés, du suivi de courriers recommandés et de leur archivage

CADRE DE REPONSE

PAM

Bretagne

**1 – PRESENTATION DE L’ENTREPRISE**

**ET DE L’ORGANISATION GENERALE**

**2 – PRESENTATION DES EQUIPES AFFECTEES A LA PRESTATION**

**DE L’URSSAF BRETGANE**

Profils, cursus et expérience professionnelle

**DESIGNATION DE L’INTERLOCUTEUR UNIQUE DU MARCHE**

Nom, prénom, coordonnées et profil

**3 – PRESENTATION DE LA FORMATION DES INTERVENANTS, FREQUENCE ET CONTENU DES ACTIONS DE FORMATION OU DE SENSIBILISATION AUX ENJEUX DE SECURITE**

**4.1 – SOLUTION TECHNIQUE- MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION**

Présentation de l’application (interopérable et a minima compatible avec les systèmes d’exploitation et base de données les plus courants)

Présentation des modalités techniques en cas d’extension du périmètre (ajout de service et/ou d’utilisateurs, et/ou d’administrateur…)

Présentation de l’interface permettant l’envoi de LRE certifiée et non certifiée

Présentation des modalités d’utilisation de l’interface

**4.2 SOLUTION TECHNIQUE- MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION**

Présentation détaillée des opérations de démarrage de la prestation

Présentation détaillée du mode opératoire relatif à l’exécution de la prestation sur l’intégralité du déroulé de la prestation, de la réception à la demande d’archivage

Présentation détaillée des modalités techniques de suivi des AR et de leur archivage

Indication de l’horaire maximal pour envoi jour J et respect du délai d’exécution de la prestation J+1

**4.3 SOLUTION TECHNIQUE- MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION**

Présentation de la formation mise en œuvre pour les utilisateurs, superviseurs et administrateurs

Présentation de la continuité de service : mesures techniques, organisationnelles et procédurales visant à la garantir

**5 – SUIVI QUALITE – PLAN DE PROGRES**

Présentation détaillée du suivi qualité : présentation des procédures de suivi des alertes, des remontées des anomalies, des solutions apportées

Présentation des modalités de reporting

Présentation des données statistiques fournies par le candidat

Présentation de la gestion des plans de progrès et des engagements du candidat dans ce domaine

**6.1 – SECURITE – CONFIDENTIALITE**

Présentation détaillée des prérequis du logiciel, de la sécurisation des accès et des données de l’accès 4G

**6.2 – SECURITE – CONFIDENTIALITE**

Présentation du plan d’Assurance Sécurité

Description des mesures de sécurité techniques et organisationnelles :

- sécurité de la liaison

- dispositifs techniques de sécurité

- présentation de la politique anti virale

- mécanismes d’authentification

- traçabilité des actions

- garantissant la protection des accès aux données confidentielles la protection des données

- mesures de sécurité mises en œuvre pour garantir l’intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données et

- conditions de notification des violations des données personnelles

- présentation des éventuels rapports d’audit et plans d’action afférents

- présentation de l’hébergement des données

- présentation des sauvegardes et de restauration

- confidentialité et intégrité des flux

**6.3 – SECURITE – CONFIDENTIALITE**

Présentation des engagements du prestataire sur le lieu et modalités de stockage des AR, les procédures sécurité mises en place pour assurer la sécurité des lieux et garantir la conservation des documents

**7 – REVERSIBILITE – TRANSFERABILITE**

Présentation des engagements et des procédures garantissant la restitution à tout moment des données sous un format standard, ouvert (conditions, délais, formats à préciser)

Présentation des modalités de rematérialisation des AR

**8 – CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES**

Axe environnemental :

Qualité des papiers et enveloppes recyclées

Systèmes d’impression des documents (performances énergétiques des matériels d’impression),

Recyclage et traitement des déchets,

Axe sociétal :

Engagement sociétal de l’entreprise : certifications, signature d’un RSE, recours à du personnel socialement en difficulté, actions de réinsertion, pourcentage d’emploi de travailleurs reconnus TH,…

**9 – BORDEREAU DE PRIX**