**ANNEXE 2 À L'ACTE D'ENGAGEMENT**  
 **DOSSIER TECHNIQUE REPONSE**   
 **AOO 01/2025**

**PRESTATION D’ENVOI DE COURRIERS EN RECOMMANDÉ AVEC SUIVI DE L’ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE FACON DEMATERIALISÉE DESTINÉE À TROIS CAF D’ILE-DE-FRANCE (75, 91 ET 92)**

Chaque page de l'annexe 2 ci-après est à **compléter obligatoirement** afin de constituer l'offre, par l'entreprise candidate unique ou en cas de groupement soit par l'ensemble des entreprises groupées soit par le mandataire commun dûment habilité.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | ORGANISATION DU CANDIDAT |
| 1-1 | Identité du candidat Nom :  Adresse :  Tel :  Courriel : |
| 1-2 | **Relations commerciales :**   * Nom, prénom et fonction du correspondant principal identifié pour le suivi global de l’accord-cadre (commandes, facturation, réclamations, etc.) : * Moyens humains dédiés à l’accord-cadre : * Moyens matériels dédiés à l’accord-cadre : |
| 1-3 | **Hotline:**  Prise en compte de la demande d’intervention dans un délai maximal de deux heures ouvrables à compter de la déclaration écrite du dysfonctionnement.  Coordonnées  Téléphone :  OUI  NON N° :  En ligne (site Internet) :  OUI  NON  Horaires et fonctionnement :  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 1-4 | **Réclamation :**  Quel est le délai de traitement complet d’une réclamation (prise en compte, diagnostic, solution) ?  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  Modalités de réclamation : messagerie électronique :  OUI  NON  Téléphone :  OUI  NON  En ligne (site Internet) :  OUI  NON  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 1-5 | **Disponibilité de la solution :**  La solution ne doit pas être indisponible pendant une durée supérieure à 24h (article 3 du CCTP). Le candidat doit décrire les moyens mis en place pour garantir ce délai maximum d’indisponibilité et les solutions de contournement qu’il peut mettre en place.  ……………..…………………………………………………………………………………………..……..  ………………………………………………………………………………………………………….…….  ………………………………………………………………………………………………………..……… |
| **2** | **PRESTATION** |
| 2-1 | **Identification d’un chef de projet unique en charge du déploiement de la solution pour l’ensemble des Caf, fonction et coordonnées :** |
| 2-2 | **Afin d’apprécier les offres, le candidat explique précisément les modalités de déploiement pour les Caf de Paris, de l’Essonne et des Hauts-de-Seine**  **Installation de la solution :**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Délais : le candidat indique pour chaque Caf un délai exprimé en jours ouvrés**  **Le candidat est encouragé à proposer un délai de déploiement de la solution moindre.**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Mise à disposition des prérequis informatiques à accomplir :**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Tests et validation :**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Injection dans la GED des organismes :**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2-3 | **Interface de la solution et ergonomie** :   * Accessibilité d’une plate-forme test pour examen de la solution proposée permettant l’analyse des offres (Article V-3-2° du RC concernant le critère technique). **Le candidat doit fournir des codes provisoires d’accès à la solution permettant d’apprécier l’ergonomie et la prise en main de la solution.**   ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2-4 | **Reporting :**   * Le candidat pourra donner un exemple de statistiques disponibles / tableau de bord. Ce dernier devra être un échantillon d’un export excel.   …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………   * Descriptif du « workflow » mis en place par le candidat entre le dépôt de pli et l’archivage.   …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2-5 | **Archivage :**  Le candidat doit préciser les moyens mis en place pour garantir le caractère probant de l’archivage.  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Réversibilité (rapatriement des éléments à l’organisme à l’issue de l’accord-cadre):**  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2-6 | **Engagements de service à respecter (voir CCTP):**   * Continuité de l’activité : engagement pris par le prestataire pour un service opérationnel du lundi au vendredi * 95% des documents doivent être traités dans les délais * 99% des documents ne doivent souffrir d’aucune anomalie de production   Le candidat doit préciser les moyens mis en place pour garantir le caractère probant de l’archivage.  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2-7 | **Formation pour les administrateurs et utilisateurs :**  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  **Des supports seront-ils laissés aux personnes formées à l’issue de la formation ?**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………….  …………………………………………………………………………………………………………………. |
| **3** | **MESURES PRISES EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE** |
| 3-1 | **Mesures environnementales :**  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  ………………………………………………………………………………………………………………… |
| 3-2 | **Mesures sociales (insertion sociale ou professionnelle) :**  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  ………………………………………………………………………………………………………………… |
| **4** | **DIVERS** |
|  | **Points positifs supplémentaires**  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………  ………………………..……………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………...  ………………………………………………………………………………………………………………… |