

# **Appel d'offres ouvert : N° 2025-04**

---

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

### **Objet du marché :**

Marché de service d'externalisation et gestion des courriers sortants et de leur archivage pour l'Urssaf Midi-Pyrénées.

### **Organisme passant le marché :**

**Urssaf Midi-Pyrénées**  
166 Rue Pierre et Marie CURIE  
Labège  
31061 TOULOUSE CEDEX 9

SIRET : 535 146 500 00017

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1<sup>ER</sup> - OBJET DE LA CONSULTATION – DISPOSITION GENERALES .....</b>	<b>3</b>
1.1. OBJET DU MARCHE .....	3
1.2. SITES DE L'URSSAF MIDI-PYRENEES .....	3
<b>ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS.....</b>	<b>4</b>
3.1. POUR TOUT TYPE DE COURRIERS.....	4
3.1.1. Préparation des courriers.....	4
3.1.2. Transmission des flux de courriers .....	5
3.1.3. Interface .....	6
3.1.4. Envoi d'une preuve électronique de dépôt.....	6
3.1.5. Impression par le titulaire des courriers et annexes transmis par l'Urssaf Midi-Pyrénées.....	6
3.1.6. Assemblage et mise sous pli des courriers.....	7
3.1.7. Affranchissement et acheminement.....	7
3.1.8. Délai de traitement.....	7
3.1.9. Délai d'alerte de signalement des anomalies .....	7
3.2. POUR LES COURRIERS RECOMMANDES .....	7
3.2.1. Délai de traitement.....	8
3.2.2. Identification des courriers envoyés.....	8
3.2.3. Préparation de la liasse LIRE.....	8
3.2.4. Numérisation des accusés de réception et rapprochement avec le courrier envoyé.....	8
3.2.5. Gestion des plis non distribués .....	9
3.2.6. Retours d'informations automatisés sur l'ensemble de la chaîne de traitement.....	9
3.2.7. Prestations spécifiques à la lettre recommandée électronique (LRE) .....	9
3.2.8. Archivage à valeur probatoire consultable en ligne .....	9
<b>ARTICLE 4 - STATISTIQUES ET REPORTING .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 5 - FORMATION .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 6 - SECURITE CHOIX TECHNIQUES – ACCES ET CONNEXIONS .....</b>	<b>11</b>
3.1. EXIGENCES DE SECURITE.....	11
3.2. MISE A DISPOSITION INTERFACE DEDIEE AU DEPOT DES COURRIERS .....	12
3.3. CLAUSE DE REVERSIBILITE - TRANSFERABILITE .....	13

## ARTICLE 1<sup>ER</sup> - OBJET DE LA CONSULTATION – DISPOSITION GENERALES

### 1.1. Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent un marché de service pour l'externalisation des courriers sortants, le suivi et leur archivage.

La prestation est la suivante :

- Éditique et fourniture des consommables (papier, enveloppe, encre, etc.),
- Affranchissement des courriers simples et recommandés avec accusé de réception, en intégrant les évolutions technologiques prévues par la Poste,
- Gestion des avis de réception par numérisation et archivage électronique des courriers et avis,
- Traçabilité des courriers recommandés : envoi et réception des courriers, date de distribution, date de signature de l'avis de réception par le destinataire,
- Traçabilité des plis non distribués,
- Restitution à la demande des originaux des pièces numérisées et archivées à une adresse (numérique ou postale) précisée lors de la demande
- Archivage électronique légal des courriers des preuves de dépôt et des preuves de réception des AR
- Information à l'Urssaf Midi-Pyrénées relative à l'absence de preuve de réception
- Maintenance du logiciel mis à disposition
- Formation à distance au démarrage du marché à destination des utilisateurs et en cours de marché.
- Proposition d'une solution de gestion des envois recommandés 100 % dématérialisés (du dépôt jusqu'à l'archivage)

### 1.2. Sites de l'Urssaf Midi-Pyrénées

SITE	ADRESSE
FOIX	4 rue Victor Hugo - 09000 FOIX
RODEZ	9 avenue de Bourran - 12000 RODEZ
TOULOUSE Siège social et Annexe	166 et 127 rue Pierre et Marie Curie - 31670 LABEGE
TARBES	15 rue Latil – 65000 TARBES
ALBI	2 rue Gustave Eiffel - 81990 PUYGOUZON
MONTAUBAN	300 avenue du Danemark - Zone Albasud - 82000 MONTAUBAN
CAHORS	230 rue Hautesserre - 46000 CAHORS
AUCH	11 rue de Châteaudun - 32000 AUCH - Pour l'instant ce site est transféré pour 24 mois au 44 rue Victor Hugo 32000 AUCH

## ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES

L'ensemble des services des sites ci-dessus peuvent utiliser la solution technique proposée par le titulaire du marché.  
L'ensemble des sites adresse en moyenne chaque année 40 000 courriers simples et 20 000 courriers recommandés avec accusé de réception, édités à partir des différents applicatifs métiers.

Le titulaire proposera une interface compatible avec ces logiciels métiers et un accès par agent.

Pour l'ensemble des courriers, les objectifs sont :

- D'optimiser le temps de traitement entre la création du document et l'envoi de celui-ci,
- De garantir la qualité des documents imprimés et/ou envoyés par voie dématérialisée
- De garantir la fiabilité et la conformité des courriers envoyés par rapport aux documents d'origine,
- De permettre aux agents en mobilité d'adresser des courriers de l'extérieur de l'Urssaf Midi-Pyrénées
- De proposer une solution souple, notamment pour ce qui concerne l'ajout d'accès supplémentaires
- De respecter les contraintes techniques et de sécurité des outils de l'Urssaf Midi-Pyrénées,
- D'assurer la maintenance de la solution proposée par le titulaire.

Pour les courriers recommandés, en complément des éléments cités ci-dessus, les objectifs sont :

- De permettre la consultation de toutes les étapes d'acheminement et de réception des courriers, à travers une interface simple,
- De garantir le suivi et la traçabilité des courriers,
- De référencer les courriers permettant le rapprochement des images courriers, preuve de dépôt, AR, suivi du pli dans le réseau de distribution,

## ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS

### 3.1. Pour tout type de courriers

#### 3.1.1. Préparation des courriers

Les courriers et les pièces jointes sont créés par les agents de l'Urssaf Midi-Pyrénées sous tous formats possibles (.doc, .docx, .pdf, .xls, .xlsx, .csv, etc.) incluant les formats de fichiers image (jpg, .png, .bmp, etc.)

Les adresses des destinataires peuvent être soit directement téléchargées dans un logiciel métier et retranscrites automatiquement dans le courrier, dans un pavé d'adresse normalisé, soit renseignées manuellement. A cet effet, l'Urssaf Midi-Pyrénées utilise deux pavés d'adresse normalisés.

#### ■ Exemple pavé 1 :

<p><u>\$zd service site z#</u></p> <p>Affaire suivie par : <u>\$af prenom d# \$af nominsp d#</u></p> <p>Courriel : <u>\$af mel d#</u></p> <p>Adresse de correspondance :</p> <p><u>\$zd adresse site z#</u></p> <p><u>\$zd comp site z#</u></p> <p><u>\$zd cp site z# \$zd ville site z#</u></p> <p>Références à rappeler : <u>\$da numpublic p# - Annul AC</u></p> <p><u>Lettre Recommandée avec A.R.</u></p>	<p><u>\$da nompers p#</u></p> <p><u>\$titrelettre d#</u></p> <p><u>\$da compnom p#</u></p> <p><u>\$da compsiege p#</u></p> <p><u>\$da adrsiege p#</u></p> <p><u>\$da cpsiege p# \$da villesiege p#</u></p> <p>Lille, le <u>\$date edition d#</u></p>
--	--

■ **Exemple pavé 2 :**

<u>CartoucheInspecteur</u>	<u>CartoucheCotisant</u> <u>CartoucheCotisantEnGras</u>
<u>CartoucheService</u>	
Siren : <u>440 796 761</u>	
Référence à rappeler : <u>4858966-LO-110-UR (2)</u>	
<u>Lettre Recommandée avec A.R. 2C 088 543 8142 9</u>	
<u>Objet du courrier</u>	

### 3.1.2. Transmission des flux de courriers

La transmission des courriers et annexes préparés par l'Urssaf Midi-Pyrénées, se fait au fil de l'eau via une interface dédiée par un accès personnel sécurisé.

Les courriers sont :

- Soit transmis directement sur l'interface dédiée
  - Soit transmis pour validation à la personne ayant pouvoir de valider (un ou deux niveaux de validation), puis transmis sur l'interface dédiée.
- Cette étape de validation doit permettre de gérer un workflow de signature avec gestion de la signature des « valideurs ».

**Les fichiers doivent être transformés automatiquement sous formats .pdf lors de l'envoi, sans intervention manuelle de l'Urssaf Midi-Pyrénées et sans altération des documents. Il est rappelé que les envois peuvent comporter des fichiers portrait et/ou paysage.**

Les flux de courriers qui doivent être distribués sont sécurisés entre les différents réseaux des intervenants du processus,

c'est-à-dire l'Urssaf Midi-Pyrénées, le titulaire, le lieu d'impression et le site d'archivage. L'accès via 4G ou 5G sécurisé doit également être possible.

**La sécurisation doit rendre impossible le détournement, la lecture, la copie, la modification ou la suppression de tout ou partie des documents transférés. Elle doit s'appuyer sur des outils éprouvés et validés légalement**, par exemple : utilisation d'un cryptage par clés asymétriques.

Les éventuels coûts de transmission entre les intervenants sont à la charge du titulaire.

La transmission des courriers par l'Urssaf Midi-Pyrénées vaut « *Bon de Commande* », sous réserve de la suppression avant envoi par l'Urssaf Midi-Pyrénées.

### 3.1.3. Interface

La prise en charge par le titulaire des courriers dématérialisés déposés par l'Urssaf Midi-Pyrénées se fait 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'interface fournie est accessible en continu.

Le titulaire veille à ce que le volume des annexes pouvant être jointes aux courriers soit suffisant, ce afin d'éviter le blocage de la transmission des flux.

### 3.1.4. Envoi d'une preuve électronique de dépôt

Dès réception des demandes d'envoi des courriers via l'interface dédiée, le titulaire remet à l'Urssaf Midi-Pyrénées la preuve de dépôt sur l'interface dédiée, avec indication de la date et heure.

La réception de cette preuve de dépôt vaut « *Accusé de Réception de Commande* », sous réserve de la suppression du courrier avant envoi.

Le prestataire assure la gestion des flux de courriers via une **Plateforme Multicanal (PFM)** accessible 24/7. Cette interface permet également l'envoi de lettres recommandées électroniques (LRE), qualifiées ou non, avec génération automatique de preuves de dépôt.

### 3.1.5. Impression par le titulaire des courriers et annexes transmis par l'Urssaf Midi-Pyrénées

L'impression des courriers et des annexes transmis et intégrant la fourniture du papier, de l'encre et des enveloppes, est réalisée en noir et blanc, recto-verso, sachant que les envois se font aux formats portrait et/ou paysage, feuille de 21\*29.7. Les courriers et annexes devront être imprimés séparément afin de préserver leur mise en forme (exemple, page de garde sur la première page).

La qualité du papier utilisée pour l'impression des courriers et des annexes, est un papier de format A4, 80gr minimum, d'une blancheur CIE + ou - 2% : minimum 151 et issu de forêts gérées durablement, PEFC ou équivalent et/ou FSC ou équivalent.

L'impression recto-verso est d'une qualité constante, sans altération de la présentation ni du contenu, notamment au regard du papier utilisé.

Les courriers sont authentifiés par **une signature scannée** apposée dans les fichiers déposés sur l'Interface dédiée par les agents ayant habilitation à signer et par l'intégration d'un code d'identification de l'émetteur.

Dans le cadre des courriers transmis par le service Inspection notamment, tous les envois doivent pouvoir être authentifiés comme émis par l'Inspecteur responsable de l'action de contrôle.

Des points de contrôle de cohérence des courriers déposés sur l'interface doivent permettre de bloquer un envoi, en l'absence

de signature par exemple.

### 3.1.6. Assemblage et mise sous pli des courriers

Le titulaire fournit les enveloppes dédiées à l'envoi des courriers, il réalise l'assemblage des documents ainsi que la mise sous pli.

Le pavé adresse devra respecter les normes établies par La Poste. Le titulaire choisira le format d'enveloppe le plus adapté à l'optimisation des coûts d'affranchissement pour les organismes.

Le titulaire précise dans son pli technique si les enveloppes fournies sont écolabellisées.

### 3.1.7. Affranchissement et acheminement

Le titulaire prend en charge soit l'affranchissement en fonction du type de courrier et la distribution des courriers, soit la remise à La Poste des plis pour affranchissement en fonction du type de courrier puis distribution.

Le titulaire doit pour tous les courriers :

- soit envoyer **une preuve électronique de dépôt à valeur juridique**, avec l'empreinte du document envoyé ou l'envoi d'un « *Bordereau de Remise Postale* » quotidien par mail,
- soit mettre ce bordereau à disposition sur l'accès dédié.

### 3.1.8. Délai de traitement

Le délai de traitement des demandes à compter de la date de transmission des flux par l'Urssaf Midi-Pyrénées, jusqu'à la date de prise en charge des courriers pour acheminement ne devra pas être supérieur à J+1 (jour ouvré).

Le titulaire s'engage à remettre à La Poste à J+1 tout pli déposé, **sans volume minimum** de plis à déposer.

### 3.1.9. Délai d'alerte de signalement des anomalies

Les anomalies lors du dépôt des courriers sur l'interface dédiée doivent faire l'objet d'un signalement immédiat par mail au déposant, précisant le motif de l'anomalie.

Les anomalies de traitement (impression et remise en poste) doivent faire l'objet d'un signalement à j+1 maximum.

Les anomalies lors de l'archivage font l'objet d'un signalement à j+2 maximum.

Le délai de traitement des anomalies à compter de la date de transmission des flux par l'Urssaf Midi-Pyrénées ne doit pas être supérieur aux délais suivants :

- les anomalies lors du dépôt des courriers sur l'interface dédiée : traitement immédiat par signalement par mail
- les anomalies de traitement (impression et remise en poste) : remise en production à J+2 maximum
- les anomalies lors de l'archivage : 5 jours maximum

## 3.2. **Pour les courriers recommandés**

L'ensemble des dispositions décrites ci-dessus s'applique également au traitement des courriers recommandés.

Des dispositions spécifiques complémentaires sont également à respecter.

### Délai d'alerte de signalement des anomalies

Les anomalies lors du dépôt des courriers sur l'interface dédiée doivent faire l'objet d'un signalement immédiat par mail au déposant, précisant le motif de l'anomalie.

Les anomalies de traitement (impression et remise en poste) doivent faire l'objet d'un signalement à j+1 maximum.

Le traitement des plis recommandés s'appuie sur la formule Courrier Industriel permettant une prise en charge dès le 1<sup>er</sup> pli, une intégration des preuves dépôt, des accusés de réception électroniques, ainsi qu'une optimisation tarifaire.

### 3.2.1. Délai de traitement

Le délai de traitement des demandes à compter de la date de transmission des flux par l'Urssaf Midi-Pyrénées, jusqu'à la date de prise en charge des courriers pour acheminement ne devra pas être supérieur à J+1 (jour ouvré).

Le titulaire s'engage à remettre à La Poste à J+1 tout pli déposé, **sans volume minimum** de plis à déposer.

### 3.2.2. Identification des courriers envoyés

Les courriers expédiés sont identifiés.

Le titulaire doit, soit envoyer une preuve électronique de dépôt à valeur juridique, avec l'empreinte du document envoyé, soit envoyer un « *Bordereau de Remise Postale* » quotidien par mail ou mettre ce bordereau à disposition sur l'accès dédié.

Une zone technique donne les informations nécessaires à la constitution de cette référence.

Ces informations doivent figurer également sur la preuve de distribution et sur l'avis de réception d'un envoi recommandé.

### 3.2.3. Préparation de la liasse LIRE

Outre les éléments devant être renseignés dans les champs obligatoires, l'identification des courriers se fait par le rappel des références mentionnées sur la preuve de dépôt.

### 3.2.4. Numérisation des accusés de réception et rapprochement avec le courrier envoyé

Après réception des Accusés de Réception de La Poste, le titulaire se charge de les numériser et de les lier informatiquement avec le courrier d'origine.

Ces AR dématérialisés sont mis à disposition sur l'interface dédiée à J+2 maximum (jours ouvrés) à compter de la date de réception de l'AR par les titulaires et conservés en ligne pendant 5 ans minimum.

Les accusés de réception sous format papier sont conservés par le titulaire dans ses locaux, sous sa responsabilité et transmis sur demande à l'Urssaf Midi-Pyrénées.

L'intégralité du stock d'accusés de réception est remise à l'Urssaf Midi-Pyrénées au terme du marché.

Pour les courriers recommandés France et Dom, les AR électroniques sont **inclus** dans le marché

Pour les accusés de réception (AR) papier, y compris ceux provenant de l'étranger, le titulaire assure leur numérisation et liaison informatique avec le courrier d'origine. Les originaux papier sont conservés par le titulaire [...]. Si des exigences spécifiques s'appliquent à la conservation ou au traitement des liasses physiques d'AR internationaux, le titulaire devra s'y conformer.



### 3.2.5. Gestion des plis non distribués

Les Plis Non Distribués sont réceptionnés par le titulaire qui flashe le code barre et remonte les informations dans un fichier mis à disposition sur le site dédié.

Le motif devra être indiqué (lettre refusée, lettres non réclamées ou Plis Non Distribués, n'habite plus à l'adresse indiquée, ...). Il doit être remonté dans l'interface dédiée à J+2 (jours ouvrés) à compter de la date de réception des plis non distribués par le titulaire.

### 3.2.6. Retours d'informations automatisés sur l'ensemble de la chaîne de traitement

Des informations en temps réel sont envoyées à l'utilisateur de l'interface dédiée, notamment :

- La prise en charge des documents,
- Les confirmations de remise à La Poste, ou la prise en charge de l'acheminement, des plis,
- Le suivi du circuit de distribution : mise en instance, 1ère présentation, distribution, etc.,
- Le retour d'information dématérialisé permettant la consultation sur le suivi des courriers recommandés, des preuves de dépôt et des preuves de réception par le destinataire (AR) rapprochées des courriers.
- En cas de non-retour d'une preuve de distribution auprès du titulaire, 20 jours après dépôt sur l'interface, le titulaire se chargera d'obtenir une attestation de distribution auprès de La Poste, attestation qui devra être mise à disposition sur l'interface dédiée et rapprochée du courrier concerné,
- En cas d'absence d'AR, un système d'alerte automatisé doit permettre d'informer l'Urssaf Midi-Pyrénées.

### 3.2.7. Prestations spécifiques à la lettre recommandée électronique (LRE)

Le titulaire **doit** proposer un service de Lettre Recommandée Électronique (LRE) **qualifiée** au sens du règlement européen eIDAS (n°910/2014). Cette LRE doit offrir des garanties juridiques équivalentes à celles d'un courrier recommandé papier avec accusé de réception, notamment en termes de preuve de dépôt et de preuve de réception/refus/négligence.

Conformément à la réglementation en vigueur (notamment l'article L.100 du Code des postes et des communications électroniques), le recueil préalable du consentement exprès du destinataire non-professionnel est requis pour lui adresser une LRE. Le titulaire devra proposer une solution ou décrire un processus au sein de sa plateforme permettant de gérer ce consentement (collecte, stockage de la preuve de consentement, vérification avant envoi). Pour les destinataires professionnels, ce consentement préalable n'est pas requis.

### 3.2.8. Archivage à valeur probatoire consultable en ligne

La base d'archives comprendra l'ensemble des courriers simples et recommandés, et devra pouvoir être consultée durant 10 ans minimum.

L'accès consultatif est exclusivement dédié aux agents habilités (agents de l'organisme). Le prestataire aura **UNIQUEMENT** un accès « dépôt » des pièces.

La base archives permettra de consulter le courrier tel qu'il a été adressé et de l'Accusé de Réception signé par le destinataire.

La traçabilité des connexions à la base doit être assurée.

Les données suivantes doivent pouvoir être récupérées de manière automatique sur les courriers lors du dépôt sur l'interface dédiée pour l'intégration dans la base d'archives :

- Date de dépôt sur l'interface dédiée,
- Destinataire,
- Date du courrier,
- Libellé et date de retour de l'AR,

- Auteur (adresse mail),
- Type de document,
- N° d'intervention,
- N° Siren,
- Type d'affranchissement,
- Date de remise en poste,
- N° de recommandé.

A noter que l'absence de certaines données (par exemple le numéro d'intervention) ne doit pas bloquer la production et l'envoi des courriers, ni l'intégration sur la base d'archives.

Le titulaire est certifié selon la norme AFNOR NF Z 42-013, assurant la validité des pièces à fournir en justice.

**Le Titulaire doit être en mesure, sur demande de l'Urssaf Midi-Pyrénées, de produire en cas de besoin l'original de l'Avis de Réception signé par le destinataire, sur une durée minimum de 10 (dix) ans.**

**La destruction des pièces ne pourra intervenir qu'après accord de l'organisme**

Au terme du marché, l'Urssaf Midi-Pyrénées peut alors récupérer les données sur un support informatique lisible par les matériels en sa possession à ce moment-là.

Le titulaire indique le coût de récupération des données, en débute de marché, sur demande de l'Urssaf Midi-Pyrénées.

A noter que si le titulaire change de base d'archivage en cours de marché, il devra mettre à disposition un module de recherche commun à l'ancienne.

Des accès individuels à la base d'archives doivent pouvoir être gérés en fonction de critères issus des données rappelées au point 3.5 par les administrateurs désignés par l'Urssaf Midi-Pyrénées. Cette possibilité permettra de limiter la consultation individuelle aux courriers répondant aux critères définis.

Exemples de filtres :

- accès pour le code agent UR737\*\*\* avec visualisation uniquement des courriers de cet auteur,
- accès général pour les administrateurs ou les utilisateurs sélectionnés,
- accès à la consultation d'un type de document uniquement.

#### ARTICLE 4 - STATISTIQUES ET REPORTING

Le Titulaire met à disposition par le biais de l'interface dédiée :

- pour chacun des utilisateurs les statistiques qui le concernent,
- pour environ dix superviseurs, l'ensemble des statistiques détaillées.

Les statistiques peuvent se faire à tous niveaux de hiérarchie et peuvent être sauvegardées au format .xls et .csv.

Les informations suivantes doivent pouvoir être capturées pour être récupérées dans un fichier au format .xls :

- les champs « destinataires » et Siren et le cas échéant « le numéro d'intervention »
- date d'envoi et de réception des courriers,
- courriers distribués, rapprochés de l'AR et archivés,
- courriers sans preuve de dépôt par La Poste,
- nombre de plis non distribués.

Exemple de tableau pouvant être conçu :

Emetteur	N°	Siren	Destinataire	Date envoi 1 <sup>ère</sup> LRAR	Date réception AR 1 <sup>ère</sup> LRAR	Date envoi 2 <sup>ème</sup> LRAR	Date réception AR 2 <sup>ème</sup> LRAR	Date réponse IR aux observations	Date réception Ar de la réponse aux observations	Observations éventuelles

Pour tout type de courrier, le prestataire livre un reporting mensuel.

Pour les courriers envoyés en pli simple, le prestataire livre un reporting hebdomadaire.

L'ensemble de ces reportings sont des envois systématiques par mail aux adresses indiquées par l'organisme.

## ARTICLE 5 - FORMATION

Le Titulaire met en place un plan de formation à destination des utilisateurs, des superviseurs et des administrateurs. **Les modalités sont précisées par le titulaire dans le cadre de réponses techniques.**

Tout au long du marché, le titulaire devra apporter assistance sur demande en cas de difficultés d'utilisation, de supervision ou d'administration des interfaces dédiées au dépôt des courriers et/ou à l'archivage.

## ARTICLE 6 - SECURITE CHOIX TECHNIQUES – ACCES ET CONNEXIONS

### 3.1. Exigences de sécurité

Le titulaire s'engage sur des obligations de moyens en mettant des mesures de sécurité adéquates pour protéger ses datacenters qui doivent se trouver en Europe. Le chiffrement, l'isolement et la sécurisation de l'accès aux données doivent notamment être garantis.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé. Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information.

Les interfaces d'accès aux fonctionnalités doivent impérativement authentifier les utilisateurs.

Les informations suivantes doivent être enregistrées :

- entrée en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal, réussite ou échec de la tentative
- actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet, type de tentative d'accès, réussite ou échec
- création ou suppression d'un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur nom de l'objet, type de l'action
- actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identifiant de l'utilisateur nom de l'objet, type de l'action

L'Urssaf Midi-Pyrénées procède à une vérification et une validation des choix techniques du titulaire avant toute mise en œuvre. Le titulaire doit apporter la justification de la conformité de la solution proposée avec les exigences de sécurité.

Les applications doivent être dans la mesure du possible interopérables, et à minima compatibles avec les systèmes d'exploitation et bases de données les plus courants.

Les données doivent pouvoir être restituées à tout moment dans un format standard, ouvert (conditions, délais, formats à préciser)

**L'hébergement sur une machine spécifique et dédiée doit être garanti.**

Le Logiciel utilisé pour l'envoi des courriers doit être compatible Windows 7 et Windows 10 et avec d'éventuelles versions ultérieures. Le transit des données doit être sécurisé, avec une connexion VPN entre l'Urssaf et le serveur cible du titulaire.

Le langage français est obligatoire sur toutes les interfaces, un service support en français devra être prévu pour permettre toute résolution de problème.

L'interface utilisateur doit être en mode SAAS (web) et compatible avec les principaux navigateurs internet du marché tels que Mozilla, Firefox ESR, Google Chrome et Microsoft Edge.

L'envoi des courriers par les utilisateurs peut se faire via une imprimante virtuelle ou via l'interface Web.

### **3.2. Mise à disposition interface dédiée au dépôt des courriers**

L'interface de dépôt des courriers doit être organisée à titre indicative de la manière suivante :

**Compte organisme (avec plusieurs administrateurs Urssaf Midi-Pyrénées)**

- Sous-compte Service 1
  - Utilisateur 1
  - Utilisateur 2
  - Utilisateur 3
  - Etc.
  - Administrateurs du service 1
- Sous-compte Service 2
  - Utilisateur 1
  - Utilisateur 2
  - Utilisateur 3
  - Etc.
  - Administrateurs du service 2
- Sous-compte Service 3
  - Utilisateur 1
  - Utilisateur 2
  - Utilisateur 3
  - Etc.
  - Administrateurs du service 3
- Etc.

L'administrateur Urssaf Midi-Pyrénées doit pouvoir visualiser les dépôts de courriers effectués par l'ensemble des utilisateurs de chacun des services.

Les administrateurs de service doivent pouvoir visualiser les dépôts de courriers effectués par l'ensemble des utilisateurs de leur service.

Les utilisateurs doivent pouvoir visualiser leurs seuls dépôts de courriers.

### **3.3. Clause de réversibilité - transférabilité**

La réversibilité désigne l'opération de retour de responsabilité technique par lequel le pouvoir adjudicateur reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché arrivant à terme.

La transférabilité désigne l'opération de transfert de responsabilité technique par lequel le pouvoir adjudicateur fait reprendre par un nouveau titulaire les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché arrivant à terme.

La période de réversibilité ou de transférabilité est la période couvrant le retour ou le transfert de responsabilité technique. Le titulaire apporte toute l'assistance nécessaire durant la période de migration des données pour faciliter la reprise d'exploitation par le client ou par un autre prestataire de service.

C'est à cette fin que le titulaire s'engage à mettre à la disposition de l'Urssaf Midi-Pyrénées un interlocuteur privilégié et disponible et ce jusqu'à ce que le nouveau marché soit pleinement opérationnel.

Le titulaire garantit lors du transfert la sécurité des données confiées conformément à ses obligations.

Il doit à la fin de l'exécution de la prestation, transférer à l'équipe du futur titulaire les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif et sur les aspects du suivi de projet.