# Du 16 juillet 2025

**Appel d’Offres Ouvert :** **N° 2025-04**

CADRE DE REPONSES TECHNIQUES (C.R.T.)

**Objet du marché :**

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

*Le présent cadre de réponses techniques permettra de déterminer la valeur technique de l’offre ainsi que le critère relatif au développement durable, et ce en complément de l’analyse du Détail Quantitatif Estimatif. Il est à remettre avec l’offre du candidat*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I – Solution technique et mise en œuvre de la prestation** | | |
| Le titulaire du marché détaillera :   * + Le mode opératoire relatif à l’exécution de la prestation,   + Le descriptif de la réception du courrier jusqu’à l’archivage   + La mise à disposition d’une solution souple, permettant notamment l’ajout d’habilitations supplémentaires directement par les Urssaf. |  |
| Un planning de déploiement de la solution est à proposer |  |
| Le candidat détaillera la formation des agents et plus précisément :   * + Les modalités mise œuvre pour la formation des utilisateurs, superviseurs et administrateurs. Il indiquera la drée des formations et les modalités |  |
| Le candidat détaillera l’Assistance et notamment :   * + L’organisation mise en place pour l’assistance de ce marché et pour assurer la continuité de Service |  |
| **II – Suivi de la qualité de la prestation** | | |
| Le candidat précisera les modalités de retours et suivi des courriers.   * + Il détaille les étapes de gestion d’envoi et de suivi des courriers simples dématérialisés et papiers, des AR de la prise en charge du document jusqu’à la preuve de dépôt compris la gestion des plis non distribués, AR perdu …..   Le candidat détaille le retour d’information générales et automatisés sur l’ensemble de la chaine de traitement.   * + La procédure de suivi   + La procédure et le type d’alertes,   + La procédure des anomalies   + Les données statistiques, les reportings possibles |  | |
| Le candidat présentera la base de l’archivage :   * + Les fonctionnalités   + La traçabilité des connexions etc…… |  | |
| **III – Mesures et procédure de sécurité et de confidentialité** | | |
| Le titulaire du marché détailler les mesures de sécurité   * + Des accès,   + Des données techniques   + De conservation des documents |  |
| Le candidat décrit les engagements et les procédures garantissant la restitution à tout moment des données sous format standard ainsi que les modalités de restitution des stocks AR et les supports. |  |
|  |  |
| **III – Développement Durable** | | |
| Le candidat présente les moyens mis en œuvre en matière de protection de l’environnent pour ce marché |  |