

**MARCHE PUBLIC DE SERVICES**

**ACCORD-CADRE N° 2025-05**

**PRESTATIONS DE SERVICE EXTERNALISE RELATIF A LA GESTION DE  
L'IMPRESSION ET DE L'ENVOI DE COURRIERS ÉGRENÉS, DU SUIVI DE  
COURRIERS RECOMMANDES ET DE LEUR ARCHIVAGE**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**CCTP**

# **SOMMAIRE**

## **ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

## **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DE LA PRESCRIPTION ATTENDUE**

- 2.1 Courriers concernés
- 2.2 Finalités
- 2.3 Prestations attendues

## **ARTICLE 3 - UTILISATEURS DE L'INTERFACE DEDIEE**

## **ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS**

- 4.1 Pour tous types de courriers
- 4.2 Traitement des courriers recommandés
- 4.3 Gestion des plis non distribués
- 4.4 Retour automatisé d'informations sur l'ensemble de la chaîne de traitement
- 4.5 Archivage à valeur probatoire consultable en ligne
- 4.6 Réversibilité
- 4.7 Mise à disposition de statistiques
- 4.8 Formation
- 4.9 Phase de test
- 4.10 Maintien en condition opérationnelle

## **ARTICLE 5 – ACCES - CONNEXIONS**

- 5.1 Généralités
- 5.2 Interface dédiée au dépôt des courriers
- 5.3 Mise à disposition de la base d'archives
- 4.4 Retour automatisé d'informations sur l'ensemble de la chaîne de traitement
- 4.5 Archivage à valeur probatoire consultable en ligne

## **ARTICLE 6 – ESTIMATION DES VOLUMES**

## ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE

---

Le présent accord-cadre a pour objet la gestion de l'impression et de l'envoi de courriers égrenés en pli simple et en recommandé avec accusé de réception des services de l'Urssaf Pays de la Loire en France et à l'étranger, ainsi que le suivi de courriers recommandés et de leur archivage, pour l'Urssaf Pays de la Loire.

L'exécution de l'accord-cadre est soumise aux conditions décrites dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Le candidat devra répondre au présent cahier des charges techniques particulières, toutefois il peut apporter toute information complémentaire qu'il juge nécessaire à la précision et à la clarté de sa proposition ainsi que tout argument utile à la décision.

La prestation est la suivante :

- Éditique et fourniture des consommables (*papier, enveloppe, encre, etc.*),
- Affranchissement des courriers simples et en recommandé avec accusé de réception en intégrant les évolutions technologiques prévues par la Poste,
- Gestion des envois par numérisation et archivage électronique des courriers simples et recommandés et des avis d'envois des recommandés,
- 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.
- Alerte et traçabilité des anomalies de traitement,
- Alerte de non-exécution du marché par une raison technique, fonctionnelle ou de force majeure,
- En cas d'évolution du processus d'acheminement postal, contribuer à la mise à jour des outils mis à disposition et à l'information du donneur d'ordre de toute modification liée à l'environnement ;
- Informer des variations conjoncturelles de tarifs des affranchissements.

Prestation supplémentaire à prévoir :

- Intégrer dans la solution, une filière d'envoi et de réception en Lettres Recommandés Electroniques (dépôt, distribution en ligne, traçabilité de la distribution et de la non-distribution et archivage).
- Un coffre-fort numérique en tant qu'espace d'échange de mails et de fichiers, ainsi que de stockage de documents dématérialisés.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE LA PRESTATION ATTENDUE

---

Le présent accord-cadre a pour objet la gestion par le titulaire de l'impression et de l'envoi de courriers égrenés simples et/ou recommandés, le suivi des courriers simples et/ou recommandés dans l'outil et de leur archivage, pour l'URSSAF des Pays de la Loire.

## 2.1 Courriers concernés

Sont concernés les courriers simples ou recommandés pour lesquels une externalisation de la gestion a été décidée et ne relevant pas de l'éditique de masse de la branche recouvrement.

Ces courriers sont issus de logiciels de l'Urssaf Pays de la Loire mais également de courriers libres normalisés.

Les courriers simples et recommandés concernés sont envoyés en France ou à l'étranger.

## 2.2 Finalités

- *Pour l'ensemble des courriers*
  - Optimiser le temps de traitement entre la création du document et son envoi,
  - Garantir la qualité des documents imprimés,
  - Permettre aux usagers d'adresser des courriers en situation de mobilité en dehors des locaux de l'Urssaf.
- *De plus pour les courriers recommandés :*
  - Permettre la consultation de toutes les étapes d'acheminement et de réception des courriers à travers une interface simple,
  - Garantir le suivi et la traçabilité des courriers,
  - Garantir la fiabilité et la conformité des courriers envoyés par rapport aux documents de base,
  - Garantir le référencement des courriers permettant le rapprochement des images courriers, preuve de dépôt, AR, suivi du pli dans le réseau de distribution.

## 2.3 Prestations attendues

Le titulaire de l'accord-cadre fournira une interface dédiée en mode SaaS (solution non propriétaire, ouverte et compatible) à l'Urssaf, permettant :

- La réception des courriers dématérialisés, accompagnés de leurs annexes, établis par les agents de l'Urssaf,
- La prise en charge de formats paysage ou portrait pour un même envoi. Un retour immédiat à l'utilisateur des plis non conformes (non-respect du format, marge technique non conforme, ...).
- La fusion et l'impression des courriers et de leurs annexes, avec numérotation de tous les feuillets,
- La fourniture du papier et des enveloppes, sachant que chaque envoi peut comporter des formats portrait ou paysage,
- La mise sous pli,
- La prise en charge de la distribution ou la remise à La Poste des plis pour affranchissement puis distribution,
- Le retour d'information par mail sur l'ensemble de la chaîne des traitements 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,

- L'information sur les plis non distribués,
- Le référencement des courriers (rapprochement des images courriers, preuve de dépôt, AR, suivi du pli dans le réseau de distribution),
- La consultation de l'ensemble des preuves et images fidèles des documents édités, à l'aide d'une interface d'archivage certifiée selon la norme NF Z42-013. La garantie de la bonne application de cette norme est la certification NF 461 dont le candidat devra justifier. Cette certification s'applique tant pour les courriers recommandés que pour les courriers simples. En l'absence de cette certification, le candidat peut nous présenter une équivalence ;
- La possibilité de requêtes statistiques différenciés selon les profils de consultation,
- La fourniture par le titulaire de la preuve de l'intégralité et de l'intégrité des plis envoyés en recommandé,
- Le titulaire est garant de la qualité des informations mentionnées sur les AR (date et signature du destinataire notamment),
- Une alerte à l'utilisateur en cas d'absence de retour de l'AR à J+20 (jours ouvrés),
- Une relance automatique des courriers sans AR à J+20 (jours ouvrés),
- La prise en charge à J+20 (jours ouvrés) des réclamations auprès de La Poste en cas de non-retour de l'AR. Le titulaire se chargera d'obtenir une attestation de distribution auprès de La Poste. En cas d'impossibilité de fournir cette attestation, les indemnités versées par la Poste seront à restituer,
- Le titulaire devra, en tout état de cause, mettre à disposition en temps réel le statut de distribution des courriers (captation des informations issues du suivi de La Poste),
- L'accès à la liste des AR perdus afin que l'Urssaf des Pays de la Loire puisse solliciter un remboursement,
- La recherche multicritère de documents (exemples : type de document, émetteur, SIREN, n°compte, n° AR, période de dépôt) dans la base d'envoi et dans la base d'archive ;
- La mise à disposition d'une solution souple, permettant notamment l'ajout d'habilitations supplémentaires directement par l'Urssaf (gestion des corbeilles superviseurs et suppléances),
- La restitution à tout moment par le titulaire des documents originaux,
- Au terme de l'accord-cadre, la restitution par le titulaire des documents originaux ainsi que de leurs versions en format numérique,
- En cas d'impossibilité de restitution, afin de respecter son obligation de conservation des courriers sur 10 ans, le titulaire devra conserver les données après le terme du marché.

## ARTICLE 3 – UTILISATEURS DE L'INTERFACE DEDIEE

---

L'ensemble des services implantés sur les différents sites de l'Urssaf Pays de La Loire pourront être éligibles à la solution.

Une traçabilité des connexions, entrantes et sortantes, devra être assurée pendant la durée du marché et produite à la demande de l'organisme, dans un délai d'un mois calendaire maximum.

La solution devra rendre possible l'attribution de droits à certains utilisateurs (profil administrateur) leur permettant la création et/ou la suppression des profils ainsi que la modification de leurs droits.

## ARTICLE 4 - CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS

---

### 4.1 Pour tous types de courriers :


#### 4.1.1 Préparation des courriers

Les courriers et annexes sont créés par les agents de l'Urssaf Pays de la Loire sous format standard (notamment .doc, .docx, .pdf, xls,xlsx, jpg, tif et png).

La prise en charge par le prestataire commence à ce stade.

Les adresses des destinataires peuvent être soit téléchargées depuis un logiciel métier automatiquement et retranscrites automatiquement dans le courrier et sur le recommandé, dans un pavé d'adresse normalisé, ou soit renseignées manuellement.

- Issu du logiciel du service Contrôle (ORC)



**Service contrôle et lutte contre la fraude**

Affaire suivie par : CHRISTOPHE [REDACTED]  
Portable : 06 [REDACTED]  
Courriel : christophe [REDACTED]@urssaf.fr

SASU [REDACTED]  
En la personne du représentant légal  
BATIMENT A- [REDACTED]  
1 RUE [REDACTED]  
44700 ORVAULT

Adresse de correspondance :  
URSSAF PAYS DE LA LOIRE  
TSA20048  
71027 MACON CEDEX

Siren : 80 [REDACTED]  
Référence à rappeler : [REDACTED]\_OBS-110-UR (1)

Lettre recommandée avec A.R.

*OBJET DU CONTROLE : Application des législations relatives aux cotisations et contributions obligatoires recouvrées par les organismes du recouvrement*

Nantes, le 23/05/2025

- Issu du logiciel bureautique (Scribe)

**Urssaf - Centre dédié PAM**  
**TSA 60026**  
**93517 MONTREUIL Cedex**

**Nous contacter**

Depuis votre espace en ligne [urssaf.fr](https://urssaf.fr)  
Par téléphone au 0806 804 209  
de 9 h à 17 h  
(service gratuit + prix appel)

**Références**

N° Siret : 333 [REDACTED]

N° Compte : 109 [REDACTED]

Recommandé avec AR [REDACTED]

URSSAF PAYS DE LOIRE  
SERVICE TRAM PROVINCE APRIA  
TSA 25001  
44933 NANTES CEDEX 9

Montreuil, le 9 février 2023

**Objet : transfert versement cotisations maladie**

Monsieur,

Cette liste d'exemples n'est pas exhaustive. L'ensemble des types de courriers sera examiné en début de marché. Le titulaire prendra en charge l'ensemble des courriers

En cours de marché, de nouveaux formats de courriers et/ou de nouveaux services pourront être pris en charge par le titulaire du marché.

Le titulaire mettra à disposition de l'Urssaf des Pays de la Loire les outils lui permettant :

- de créer une règle d'analyse des flux pour des nouveaux modèles de courriers,
- de dupliquer une règle d'analyse des flux.

#### 4.1.2 Transmission des flux de courriers

La transmission des courriers et annexes préparés par les agents de l'Urssaf Pays de la Loire, doit pouvoir se faire au fil de l'eau via une interface dédiée (accès du personnel sécurisé par un mot de passe).

Ces courriers doivent ensuite pouvoir être transmis :

- directement par le biais de l'interface dédiée,

ou

- dans un premier temps pour validation par un supérieur hiérarchique (un ou deux niveaux de validation) avant envoi à partir de l'interface dédiée. Cette étape de validation doit permettre de gérer un workflow de signature avec gestion de la signature des « valideurs ».

Plusieurs courriers pourront être déposés simultanément.

Les fichiers devront être pris en charge par l'interface permettant les envois sans intervention manuelle des collaborateurs de l'Urssaf des Pays de la Loire et sans altération des documents.

Ces envois peuvent comporter des fichiers au format portrait et/ou paysage.

Les flux de courriers qui doivent être distribués seront sécurisés entre les différents réseaux des intervenants du processus, c'est-à-dire l'Urssaf des Pays de la Loire, le titulaire, le lieu d'impression et le site d'archivage.

La sécurisation doit rendre impossible le détournement, la lecture, la copie, la modification ou la suppression de tout ou partie des documents transférés. Elle devra s'appuyer sur des outils de chiffrement, éprouvés et validés légalement : à préciser dans le Cadre de Réponse Technique (CRT).

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

La transmission des courriers par l'Urssaf des Pays de la Loire vaut "Bon de Commande", sous réserve de leur suppression par les collaborateurs de l'Urssaf des Pays de la Loire dans le délai imparti pour cette tâche. La facturation mensuelle des prestations de service s'établit donc sur le nombre des courriers déposés à la Poste pour expédition

#### **4.1.3 Prise en charge par le titulaire des demandes d'envoi des courriers**

L'accès à l'interface et le dépôt de courriers par l'Urssaf des Pays de la Loire devra être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le prestataire devra être en mesure de prendre en charge via son interface un maximum de pages par courrier (certains courriers pouvant atteindre, avec les annexes, jusqu'à 500 pages). Les candidats précisent dans leur réponse technique ce nombre maximum de pages prises en charge (courriers et annexes).

#### **4.1.4 Envoi d'une preuve électronique de dépôt sur l'interface**

Le titulaire remet à l'Urssaf des Pays de la Loire la preuve de dépôt sur l'interface dédiée, avec indication de la date et heure de ce dépôt.

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

#### **4.1.5 Impression par le Titulaire des courriers et annexes transmis par l'Urssaf**

L'adresse de chacun des sites d'impression ainsi que celles des sites d'hébergement de données devront être portées à la connaissance de l'Urssaf des Pays de la Loire via le Cadre de Réponse Technique (CRT) complété par chaque candidat.

L'impression des courriers et des annexes transmis, intégrant la fourniture du papier et des enveloppes, sera réalisée en noir et blanc, recto-verso, sachant que les envois se font aux formats portrait et/ou paysage, A4. 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 utilisé pour l'impression des courriers et annexes, sera obligatoirement un papier 80 g, de couleur blanche.

Le titulaire précise dans le Cadre de Réponse Technique la qualité du papier proposé et mentionne si ce dernier est écolabellisé.

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

Les courriers seront authentifiés par l'intégration d'un code d'identification de l'émetteur. Ce code, correspondant à l'identifiant de connexion devra être ajouté de manière automatique, sans intervention manuelle, et figurer sur la première page des courriers.



Les courriers seront authentifiés par une ou plusieurs signatures scannées ou manuscrites apposées dans les fichiers déposés sur l'interface dédiée par les agents ayant habilitation à signer.

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.

#### **4.1.6 Assemblage et mise sous pli des courriers**

Le Titulaire fournit les enveloppes adaptées à l'envoi des courriers.

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 l'organisme.

Le titulaire précise dans son Cadre de Réponse Technique si les enveloppes fournies sont écolabellisées.

#### **4.1.7 Affranchissement et acheminement**

Le Titulaire prend en charge :

- l'affranchissement en fonction du type de courrier et la distribution des courriers,
- ou
- la remise à La Poste des plis pour affranchissement en fonction du type de courrier puis distribution.

Le Titulaire doit être en capacité de prouver l'envoi du courrier. Cette preuve de dépôt doit être opposable devant les juridictions. Le suivi des envois doit pouvoir être consulté ou mis à disposition facilement pour l'Urssaf des Pays de la Loire.

Le type d'affranchissement, lettre recommandée ou pli simple, sera déterminé soit par lecture d'une information dans le cartouche d'adresse sur les courriers déposés, soit à la validation du dépôt sur l'interface dédiée, ou depuis une imprimante virtuelle.

Le titulaire doit être en mesure d'activer les 2 méthodes ci-dessus.

#### **4.1.8 Délai de traitement**

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

A compter de la prise en charge des courriers, le Titulaire s'engage à remettre à La Poste à J+1 (jour ouvré) tout pli déposé, sans volume minimum de plis à déposer.

#### **4.1.9 Traitement des anomalies**

Pour toute anomalie dans la chaîne de traitement à compter du dépôt sur l'interface dédiée, une alerte sera transmise aux utilisateurs dans un délai maximum de 2 heures suivant l'apparition de l'anomalie durant les jours ouvrés :

- dans l'interface dédiée,
- par mail transmis au dépositaire du courrier ou à un groupe d'utilisateurs.

Le suivi du traitement des anomalies sera possible à travers l'interface dédiée jusqu'à leurs résolutions.

Le délai de traitement des anomalies à compter de la date de transmission des flux par l'Urssaf des Pays de la Loire ne devra pas être supérieur à J+1 (jour ouvré).

## **4.2 Traitement des courriers recommandés**

En sus des prestations demandées au 4.1 du présent document :

### **4.2.1 Identification des documents envoyés**

Les courriers expédiés seront identifiés.

Le Titulaire doit être en capacité de prouver l'envoi du courrier. Cette preuve doit avoir une valeur juridique. Le suivi des envois doit pouvoir être consulté sur l'interface dédiée ou mis à disposition facilement pour les Urssaf.

Une zone technique donnera 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.

Au-delà de la traçabilité de l'envoi du courrier, l'exigence d'un suivi s'applique également sur la preuve de distribution et sur l'avis de réception d'un envoi recommandé.

### **4.2.2 Numérisation des Accusés de Réception et rapprochement avec le courrier envoyé**

A réception des accusés de réception de La Poste, le Titulaire se charge de les numériser et de les lier informatiquement au courrier d'origine.

Ces AR dématérialisés sont mis à disposition sur l'interface dédiée à J+2 (jours ouvrés) à compter de la date de réception de l'AR par le Titulaire.

## **4.3 Gestion des Plis Non Distribués**

Les Plis Non Distribués seront réceptionnés par le Titulaire qui remontera les informations dans la base d'archivage.

Le motif de non-distribution (lettre refusées, lettre non réclamée, n'habite plus à l'adresse indiquée...) devra être indiqué sur l'interface dédiée à J+2 (jours ouvrés) à compter de la date de réception des plis non distribués par le Titulaire. Un mail d'alerte sera retourné à l'expéditeur avec le motif de non-distribution.

Ces plis ne devront pas être ouverts mais retournés, à la demande, à l'organisme émetteur.

## **4.4 Retour automatisé d'informations sur l'ensemble de la chaîne de traitement**

Des informations en temps réel seront collectées dans l'interface dédiée, notamment :

- La prise en charge des documents,
- Les confirmations de prise en charge de l'acheminement des plis,
- Le suivi du circuit de distribution (mise en instance, 1<sup>ère</sup> présentation, distribution...)
- Le retour dématérialisé d'informations permettant la consultation des courriers, des preuves de dépôt et des accusés de réception rapprochés des courriers,
- En cas de non-retour d'une preuve de distribution auprès du titulaire 20 jours ouvrés 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 de non-retour d'une preuve de distribution auprès du Titulaire 20 jours ouvrés après dépôt sur l'interface, un système d'alerte automatisé doit permettre d'informer l'Urssaf des Pays de la Loire.

- La liste des AR perdus (afin que l'Urssaf des Pays de la Loire puisse solliciter le service réclamation de la Poste en vue du remboursement).

#### **4.5 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. Elle permettra de consulter le courrier tel qu'il a été adressé et de le rapprocher de l'Accusé de Réception signé par le destinataire.

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.

La traçabilité des connexions à la base d'archives devra être assurée.

Le Titulaire sera 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 des Pays de la Loire, de produire les originaux (Avis de Réception signé par le destinataire, pli non distribué), sur une durée de 10 ans.**

Au terme du marché, l'Urssaf des Pays de la Loire pourra 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 début de marché, sur demande l'Urssaf des Pays de la Loire

#### **4.6 Réversibilité**

Au terme de l'accord-cadre, le prestataire s'engage à restituer l'ensemble des données à l'Urssaf des Pays de la Loire, sur un support informatique lisible par les matériels en sa possession à ce moment-là (support physique électronique type CD-ROM). La restitution devra être effectuée à la 1<sup>ère</sup> demande écrite de l'organisme et dans un délai maximum de 4 semaines à compter de la réception de cette demande.

La destruction de données ne pourra intervenir qu'après accord de l'organisme.

#### **4.7 Mise à disposition de Statistiques**

Le Titulaire met à disposition par le biais de l'interface dédiée des données et des outils permettant le suivi statistique de l'activité.

Les statistiques pourront se faire à tous niveaux de hiérarchie (avec plusieurs niveaux d'habilitations) et pourront être sauvegardées à minima au format .xls, .xlsx et .csv.

Les informations suivantes devront pouvoir être capturées pour ensuite être récupérées dans un fichier aux formats .xls et .xlsx :

- le numéro de compte, le Siren et le numéro d'intervention,
- date d'envoi et de réception des courriers,
- date de renvoi et de réception des courriers (2è envoi)
- courriers distribués, rapprochés de l'AR et archivés,
- courriers sans preuve de dépôt par la poste et les étapes dédiées aux recherches (date et statuts),
- nombre de plis non distribués.

Le Titulaire devra être en mesure d'expliquer les écarts de facturation.

#### **4.8 Formation**

Le Titulaire détaillera dans son offre les modalités de formation à destination des superviseurs et des administrateurs. Ces derniers se chargeront ensuite de la formation en interne des utilisateurs.

Tout au long du marché, le titulaire devra apporter son 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.

#### **4.9 Phase de test**

Le titulaire proposera un calendrier de déploiement de la solution comprenant une phase de tests d'une semaine minimum et de 4 semaines maximum avant la mise en production.

#### **4.10 Maintien en condition opérationnelle**

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

Dans le Cadre de Réponse Technique le titulaire devra définir :

- Les modalités d'assistance et de suivi ;
- Les délais de prise en charge des demandes d'assistance et d'intervention ;
- Les délais de résolution des anomalies.

### **ARTICLE 5 – ACCES – CONNEXIONS**

---

L'outil proposé doit être compatible avec l'environnement de travail Windows 11 de l'Urssaf des Pays de la Loire et avec d'éventuelles versions ultérieures.

Les accès, la connexion et la transmission des flux de données doivent être sécurisés (indiquer obligatoirement les modalités dans le Cadre de Réponse Technique).

La solution doit proposer un outil d'accès unique (portail unique) aux différentes interfaces (base de dépôt des courriers, base archives et coffre-fort numérique).

## 5.1 Généralités

- L'outil proposé doit être compatible avec l'environnement de travail,
- En cas d'installation d'un composant logiciel sur les postes utilisateurs, les modalités et paramètres de distribution/installation doivent être décrits,
- Le langage français est obligatoire sur toutes les interfaces,
- L'hébergement et le traitement des données sont à opérer sur des environnements qui respectent la qualification SecNumCloud (ou une qualification européenne d'un niveau au moins équivalent) et doivent être immunisés contre toute réglementation extracommunautaire. Le titulaire décrira dans le Cadre de Réponse Technique sa situation par rapport à cette qualification,
- Les centres d'hébergement seront listés dans le Cadre de Réponse Technique,
- Le transfert des données vers les Etats-Unis est proscrit,
- Les services de dépôt et de suivi des courriers devront être disponibles 7 jours sur 7,
- Le délai maximum d'indisponibilité d'un service est de 4H, une solution de backup sera prévue par le titulaire afin de garantir ce délai,
- Un service support en français devra être prévu pour permettre toute résolution de problème,
- Les périodes de disponibilité, les délais de réponse et d'intervention du service support du titulaire (Hotline téléphonique, mails...) devront être spécifiés,
- 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,
- Les accès doivent être sécurisés par une interface avec authentification et mise en place d'habilitations.

## 5.2 Interface dédiée au dépôt des courriers

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

Compte organisme (avec plusieurs administrateurs Urssaf)

- 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 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 afin notamment de vérifier les éléments de facturation.

Les utilisateurs doivent pouvoir visualiser leurs seuls dépôts de courriers.

### **5.3 Mise à disposition de la base d'archives**

Des accès individuels à la base d'archives doivent pouvoir être gérés en fonction de critères issus des données rappelées au point 4.5 par les administrateurs désignés par l'Urssaf. Cette possibilité permettra de limiter la consultation individuelle aux courriers répondant aux critères définis.

Exemples de filtres :

- Accès pour l'identifiant UR52700xxx 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
- Accès aux seuls courriers en cours de distribution et les étapes dédiées aux recherches (date et statuts).

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 base et à la nouvelle. Ce module sera intégré dans le portail unique.

## **ARTICLE 6 –ESTIMATION DES VOLUMES**

---

Le volume annuel de courriers recommandés accompagnés de leurs annexes, est estimé à environ :

- 11 000 courriers

Le volume annuel de courriers simples, est estimé à environ :

- 2 800 courriers

Ces quantités ne sont données qu'à titre indicatif. Le titulaire de l'accord-cadre ne pourra prétendre à aucune indemnité en cas de surestimation ou sous-estimation.