



Accord-cadre n° AC.2026.2135

Conditions Administratives Particulières

Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

L'accord-cadre a pour objet la fourniture d'un Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées (LR).

Les présentes Conditions Administratives Particulières visent à définir :

- Les modalités du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit être fourni ;
- Les conditions de mise en place du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les conditions de pilotage, d'accompagnement et de formation Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

SOMMAIRE

CHAPITRE I : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	5
PARTIE I : PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	6
ARTICLE 1. GENERALITES	7
ARTICLE 2. PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LRAR	7
ARTICLE 3. PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LRE	7
ARTICLE 4. PRESENTATION DU SERVICE DE SUIVI ET CONSULTATION DES ENVOIS/ARCHIVES	8
PARTIE II : MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	9
ARTICLE 5. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES COURRIERS	10
ARTICLE 6. MODALITES DE SUIVI DES COURRIERS	10
ARTICLE 7. MODALITES D'ENVOI D'UNE LRAR	10
ARTICLE 8. MODALITES D'ENVOI D'UNE LRE	13
ARTICLE 9. MODALITES D'ARCHIVAGE DES COURRIERS ET PREUVES	15
ARTICLE 10. MODALITES D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE	18
PARTIE III : PRIX D'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	19
ARTICLE 11. PRIX D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE	20
ARTICLE 12. PRIX DU SERVICE D'ENVOI DE COURRIER EN LRAR	20
ARTICLE 13. PRIX DU SERVICE D'ENVOI DE COURRIER EN LRE	21
ARTICLE 14. PRIX DE L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS	23
ARTICLE 15. PRIX DE RESTITUTION/DESTRUCTION DES ARCHIVES	24
PARTIE IV : MODALITES DE PAIEMENT DE L'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	26
ARTICLE 16. MODALITES GENERALES DE PAIEMENT	27
ARTICLE 17. MODALITES DE PAIEMENT DU DROIT D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE	27
ARTICLE 18. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ENVOI DES COURRIERS EN LRAR	27
ARTICLE 19. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ENVOI DES COURRIERS EN LRE	27
ARTICLE 20. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ARCHIVAGE DES COURRIERS ET DES PREUVES	28
ARTICLE 21. MODALITES DE PAIEMENT DE LA RESTITUTION/DESTRUCTION DES ARCHIVES	28
PARTIE V : RESPONSABILITES	30
ARTICLE 22. RESPONSABILITE EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DES COURRIERS	31
ARTICLE 23. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ENVOI D'UNE LRAR	31
ARTICLE 24. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ENVOI D'UNE LRE	32
ARTICLE 25. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ARCHIVAGE	33
CHAPITRE II : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXPLOITATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	34
PARTIE I : PRESENTATION DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	35
ARTICLE 26. GENERALITES	36
ARTICLE 27. PRESENTATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	36
ARTICLE 28. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	36
PARTIE II : MODALITES D'EXECUTION DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	37
ARTICLE 29. MODALITES D'EXECUTION DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	38
ARTICLE 30. MODALITES D'EXECUTION DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	40
PARTIE III : PRIX DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXPLOITATION DU SERVICE	42
ARTICLE 31. PRIX DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	43
ARTICLE 32. PRIX DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	43

PARTIE IV :	MODALITES DE PAIEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	44
ARTICLE 33.	MODALITES GENERALES DE PAIEMENT	45
ARTICLE 34.	MODALITES DE PAIEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	45
ARTICLE 35.	MODALITES DE PAIEMENT DE L'EXPLOITATION DU SERVICE	45
PARTIE V :	RESPONSABILITES	46
ARTICLE 36.	RESPONSABILITE EN MATIERE DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	47
ARTICLE 37.	RESPONSABILITE EN MATIERE D'EXPLOITATION DU SERVICE	47
CHAPITRE III	CONDITIONS DE PILOTAGE, DE PROMOTION ET DE FORMATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES	49
PARTIE I :	PRESENTATION DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DES FORMATION AU SERVICE	50
ARTICLE 38.	GENERALITES	51
ARTICLE 39.	PRESENTATION DU PILOTAGE DU SERVICE	51
ARTICLE 40.	PRESENTATION DE LA PROMOTION DU SERVICE	51
ARTICLE 41.	PRESENTATION DE LA FORMATION A L'UTILISATION DU SERVICE	51
PARTIE II :	MODALITES D'EXECUTION DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION DU SERVICE	52
ARTICLE 42.	MODALITES D'EXECUTION DU PILOTAGE DU SERVICE	53
ARTICLE 43.	MODALITES D'EXECUTION DE LA PROMOTION DU SERVICE	54
ARTICLE 44.	MODALITES D'EXECUTION DES FORMATIONS A L'UTILISATION DU SERVICE	55
PARTIE III :	PRIX DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION DU SERVICE	56
ARTICLE 45.	PRIX DU PILOTAGE DU SERVICE	57
ARTICLE 46.	PRIX DE LA PROMOTION DU SERVICE	58
ARTICLE 47.	PRIX DE LA FORMATION A L'UTILISATION DU SERVICE	59
PARTIE IV :	MODALITES DE PAIEMENT DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION DU SERVICE	60
ARTICLE 48.	MODALITES GENERALES DE PAIEMENT	61
ARTICLE 49.	MODALITES DE PAIEMENT DU PILOTAGE DU SERVICE	61
ARTICLE 50.	MODALITES DE PAIEMENT DE LA PROMOTION DU SERVICE	61
ARTICLE 51.	MODALITES DE PAIEMENT DES FORMATIONS A L'UTILISATION DU SERVICE	61



CHAPITRE I : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE
LETTRES RECOMMANDEES

PARTIE I : PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES

ARTICLE 1. GENERALITES

Le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit permettre aux Organismes bénéficiaires expéditeurs d'envoyer et d'archiver deux (2) types de lettres recommandées (LR) :

- Des lettres recommandées « papier » avec accusé de réception (LRAR) ;
- Des lettres recommandées électroniques qualifiées (LRE).

Le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend :

- Un Service d'envoi et d'archivage de LRAR;
- Un Service d'envoi et d'archivage de LRE;
- Un Service de consultation et de suivi des envois et archives.

ARTICLE 2. PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LRAR

Les caractéristiques techniques du Service d'envoi et d'archivage de LRAR sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Est associé au Service d'envoi et d'archivage de LRAR, un service de gestion des preuves manquantes et des réclamations.

Les caractéristiques techniques du service de gestion des preuves manquantes et des réclamations sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

ARTICLE 3. PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LRE

3.1 SERVICE PRINCIPAL

Les caractéristiques techniques du Service d'envoi et d'archivage de LRE sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

3.2 SERVICES ASSOCIES

3.2.1 Service d'annuaire et de recueil de consentement.

Le service d'annuaire et de recueil de consentement est décrit dans les pièces techniques.

Les caractéristiques du Service d'annuaire et de recueil de consentement sont définies aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

3.2.2 Service de fourniture de certificats ou signatures électroniques

Le service de fourniture de certificats est décrit dans les pièces techniques.

Les caractéristiques des signatures électroniques qualifiées ou des certificats électroniques qualifiés à fournir sont décrites aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

ARTICLE 4. PRESENTATION DU SERVICE DE SUIVI ET CONSULTATION DES ENVOIS/ARCHIVES

Le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées est décrit dans les pièces techniques

Les caractéristiques techniques de l'espace en ligne sont définies aux Conditions Techniques Particulières.

PARTIE II : MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES
RECOMMANDEES

ARTICLE 5. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES COURRIERS

Les Organismes bénéficiaires expéditeurs transmettrons quotidiennement au Prestataire un flux de courriers à envoyer en recommandé.

La transmission s'effectue dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Le Prestataire doit accuser réception du flux de courriers transmis dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de retard ou de défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre. Les courriers transmis peuvent être composés d'un ou plusieurs documents.

Chaque courrier transmis forme le contenu de la LR. Chaque courrier est transmis au format PDF. Le nombre de pages du ou des documents composant le courrier est librement déterminé par L'Organisme bénéficiaire.

Chaque courrier envoyé doit être archivé électroniquement par le Prestataire à titre de preuve originale du contenu du courrier et ce pendant la durée stipulée à l'article 9.1 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 6. MODALITES DE SUIVI DES COURRIERS

Le Prestataire doit mettre à disposition des Organismes bénéficiaires expéditeurs les informations de suivi des courriers.

Ces informations doivent être accessibles depuis l'espace en ligne dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

ARTICLE 7. MODALITES D'ENVOI D'UNE LRAR

7.1 PRISE EN CHARGE

Les courriers doivent être pris en charge dans les conditions stipulées à l'article 5 des présentes Conditions Particulières.

7.2 IMPRESSION DES COURRIERS

Les courriers pris en charge doivent être imprimés selon les modalités décrites dans les documents techniques, et sans altération de la présentation et du contenu du courrier.

Le choix entre une impression en noir et blanc ou impression en couleur appartient à l'Organisme bénéficiaire.

Le Prestataire ne peut s'y opposer. Les courriers doivent être imprimés en recto ou recto verso selon le choix de l'Organisme bénéficiaire sans que le Prestataire ne puisse s'y opposer.

Le papier utilisé pour l'impression doit respecter les caractéristiques stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

7.3 MISE SOUS PLI DES COURRIERS

Les courriers imprimés doivent être mis sous pli.

En sus des caractéristiques stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre les enveloppes utilisées pour la mise sous pli doivent répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois formulées par les services postaux.

7.4 PREPARATION DES RECOMMANDES ET AFFRANCHISSEMENT

La préparation des recommandés doit être conforme aux exigences et normes imposées par les services postaux.

Pour les envois en France, les courriers mis sous pli doivent être préparés pour un envoi en recommandé sans support de recommandation (COURRIER INDUSTRIEL PREMIUM).

Pour les envois à l'étranger, les courriers mis sous pli doivent être préparés pour un envoi en recommandé avec support de recommandation (COURRIER RECOMMANDE AVEC LIASSE LIRE).

Les courriers mis sous pli doivent être affranchis au tarif en vigueur au moment de l'envoi.

L'affranchissement doit être réalisé dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

7.5 DEPOT POSTAL DES COURRIERS

Les courriers recommandés doivent être acheminés vers les services postaux pour un dépôt postal.

Mandat est donné au Prestataire pour déposer au nom et pour le compte des Organismes bénéficiaires expéditeurs les courriers recommandés.

Le Prestataire dispose du délai maximal stipulé aux Conditions Techniques Particulières pour procéder au dépôt postal.

En cas de retard ou de défaut de dépôt, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

Dès réception d'une preuve de dépôt postal, le Prestataire doit traiter et le cas échéant, numériser la preuve reçue pour une mise en archivage et ce dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Après traitement, le Prestataire doit archiver électroniquement la preuve du dépôt postal produite par les services postaux et ce pendant la durée stipulée à l'article 9.2.1 des présentes Conditions Particulières.

7.6 DISTRIBUTION DES COURRIERS

Après dépôt postal, les courriers sont distribués par les services postaux.

7.7 RECEPTION DES PREUVES DE DISTRIBUTION / NON DISTRIBUTION

7.7.1 Généralités

Mandat est donné au Prestataire pour recevoir au nom et pour le compte des Organismes bénéficiaire expéditeurs les preuves de distribution (avis de réception papier, avis de réception numérique, etc.) ou de non-distribution (pli non distribué, refus, etc.) produites par les services postaux.

Dès réception d'une preuve de distribution ou de non distribution, le Prestataire doit traiter et le cas échéant, numériser la preuve reçue pour une mise en archivage et ce dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de restitution d'un pli non distribué (PND) par les services postaux, le Prestataire a obligation de détruire le pli restitué après archivage de la preuve de non-distribution.

Après destruction, le Prestataire doit transmettre à l'Organisme bénéficiaire expéditeur intéressé une attestation de destruction.

7.7.2 Gestion des preuves manquantes et des réclamations

En l'absence de réception des preuves de distribution ou de non-distribution à l'expiration d'une période de trente (30) jours suivant l'envoi du recommandé, le Prestataire doit les réclamer auprès des services postaux dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières.

A ce titre, Mandat est donné au Prestataire pour déposer au nom et pour le compte des Organismes bénéficiaires expéditeurs toute demande de réclamation auprès des services postaux. En l'absence de réclamation formulée dans le délai susmentionné ou en cas de défaut de réclamation, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Mandat est donné au Prestataire pour recevoir au nom et pour le compte des Organismes bénéficiaires expéditeurs toute indemnisation de la part des services postaux en cas de perte ou d'avarie.

Toute indemnisation reçue des services postaux doit être restituée au plus tard à l'expiration du délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut de restitution dans le délai susmentionné, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Le Prestataire peut être amené à faire l'avance du montant de l'indemnisation dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

7.7.3 Archivage des preuves de distribution / non distribution

Après réception, le Prestataire doit archiver électroniquement toute preuve de distribution ou de non distribution produite par les services postaux et ce pendant la durée stipulée à l'article 9.2.1 des présentes Conditions Particulières.

En cas d'envoi en courrier recommandé avec LIASSE LIRE, le Prestataire doit également archiver physiquement les avis de réception papier et ce pendant la durée stipulée à l'article 9.2.2 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 8. MODALITES D'ENVOI D'UNE LRE

8.1 PRISE EN CHARGE

Les courriers doivent être pris en charge dans les conditions stipulées à l'article 5 des présentes Conditions Particulières.

Chaque courrier pris en charge par le Prestataire pour un envoi et un archivage en LRE doit bénéficier d'un numéro d'identification unique. Ce numéro d'identification, attribué par le Prestataire, est communiqué à l'Organisme Bénéficiaire expéditeur.

8.2 L'IDENTIFICATION DE L'ORGANISME BENEFICIAIRE EXPEDITEUR

Avant dépôt du courrier, le Prestataire doit assurer l'authentification de l'Organisme bénéficiaire expéditeur.

L'authentification de l'Organisme bénéficiaire expéditeur doit être réalisée selon l'une des modalités mentionnées à l'article R. 53-1 du code des postes et des communications électroniques.

Après authentification, le Prestataire doit apposer sur le courrier transmis la signature électronique avancée ou le cachet électronique avancé de l'Organisme bénéficiaire expéditeur et ce dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

8.3 DEPOT DU COURRIER SUR UN ESPACE EN LIGNE

Le Prestataire doit déposer le courrier transmis sur un espace en ligne sécurisé.

Le Prestataire dispose du délai maximal stipulé aux Conditions Techniques Particulières pour procéder au dépôt.

En cas de retard ou de défaut de dépôt, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

Conformément à l'article R. 53-2 du code des postes et des communications électroniques, le Prestataire doit établir une preuve du dépôt du courrier transmis.

La preuve de dépôt doit comporter les informations mentionnées à l'article R. 53-2 du code précité.

Cette preuve doit bénéficier d'un horodatage électronique qualifié permettant d'attester de la date et de l'heure du dépôt électronique du courrier.

Conformément à l'article R. 53-2 du code précité, la preuve de dépôt doit être signée par le Prestataire au moyen d'une signature électronique avancée ou d'un cachet électronique avancé.

La preuve de dépôt d'un courrier doit être archivée électroniquement et ce pour la durée stipulée à l'article 9.3 des présentes Conditions Particulières.

8.4 NOTIFICATION DE LA MISE A DISPOSITION D'UN COURRIER AU DESTINATAIRE

Concurremment au dépôt du courrier, le Prestataire doit informer le Destinataire, par voie électronique, qu'un courrier qui lui est destinée, est disponible sur un espace en ligne sécurisé.

Le Prestataire dispose du délai maximal stipulé au Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre pour notifier au Destinataire de la mise à disposition du courrier.

Cette notification doit préciser que le Destinataire a la possibilité, pendant un délai de quinze (15) jours à compter du lendemain de l'envoi de cette information, d'accepter ou non sa réception.

Le Prestataire ne doit aucunement informer le Destinataire de l'identité de l'Organisme bénéficiaire expéditeur.

Le Prestataire doit s'assurer que le Destinataire ne puisse connaître l'identité de l'Organisme bénéficiaire expéditeur qu'après avoir accepté le courrier.

8.5 AUTHENTIFICATION DU DESTINATAIRE

Le Prestataire doit s'assurer de l'identité du Destinataire avant la mise à disposition du courrier auprès du Destinataire.

L'identification du Destinataire doit être réalisée selon l'une des modalités mentionnées à l'article R. 53-1 du code des postes et des communications électroniques.

8.6 ACCEPTATION OU REFUS DU COURRIER DU DESTINATAIRE

8.6.1 Généralités

Après authentification, le Prestataire doit offrir au Destinataire le choix entre accepter ou refuser le courrier.

8.6.2 Acceptation du courrier

En cas d'acceptation du courrier, le Prestataire doit offrir la possibilité au Destinataire de consulter et/ou télécharger le courrier depuis un espace en ligne sécurisé.

Le courrier doit être disponible en consultation et/ou téléchargement sur l'espace en ligne sécurisé pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Le Prestataire doit établir une preuve de réception après acceptation du courrier par le Destinataire.

Cette preuve de réception doit bénéficier d'un horodatage électronique qualifié permettant d'attester de la date et de l'heure de la réception électronique du courrier.

La preuve de réception doit être signée par le Prestataire au moyen d'une signature électronique avancée ou d'un cachet électronique avancé.

La preuve de réception d'un courrier doit être archivée électroniquement et ce pour la durée stipulée à l'article 9.3 des présentes Conditions Particulières.

8.6.3 Refus du courrier

En cas de refus du courrier, le Prestataire doit garantir que le Destinataire n'est pas accès au courrier.

Après refus du courrier par le Destinataire, le Prestataire doit établir une preuve de refus.

Cette preuve doit bénéficier d'un horodatage électronique qualifié permettant d'attester de la date et de l'heure du refus électronique du courrier.

La preuve de refus doit être signée par le Prestataire au moyen d'une signature électronique avancée ou d'un cachet électronique avancé.

Cette preuve de refus doit être archivée électroniquement et ce pour la durée stipulée à l'article 9.3 des présentes Conditions Particulières.

8.7 NON RECLAMATION DU COURRIER PAR LE DESTINATAIRE

Avant l'expiration du délai d'acceptation, le Prestataire doit adresser au Destinataire, au minimum, deux (2) relances par courrier électronique en cas de silence observé par le Destinataire après la notification de la mise à disposition du courrier.

Sans réponse du Destinataire aux relances dans le délai de quinze (15) jours suivant le lendemain de la date d'envoi du premier courrier électronique de notification, le courrier sera considéré comme non réclamée par le Destinataire.

En cas de non réclamation, le Prestataire doit établir une preuve de non réclamation.

La preuve de non réclamation d'un courrier doit être archivée électroniquement et ce pour la durée stipulée à l'article 9.3 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 9. MODALITES D'ARCHIVAGE DES COURRIERS ET PREUVES

9.1 MODALITES D'ARCHIVAGE DES COURRIERS

Chaque courrier envoyé doit être archivé électroniquement par le Prestataire à titre de preuve originale du contenu du courrier et ce pour une durée de dix (10) ans.

L'archivage électronique doit être réalisé dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Le courrier archivé doit être consultable depuis un espace en ligne dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre et ce pendant toute sa durée d'archivage.

Au terme de l'accord-cadre, le Prestataire doit transmettre à chaque Organisme bénéficiaire une copie de l'ensemble des courriers qu'il aura envoyé et ce dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

La transmission doit intervenir dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la date d'échéance de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

À l'issue de toute durée de conservation, le Prestataire doit procéder sans délai à la suppression du courrier archivé. Après suppression, le Prestataire doit transmettre à chaque organisme bénéficiaire expéditeur une attestation de suppression des données.

9.2 MODALITES D'ARCHIVAGE PROPRES AUX ENVOIS DE LRAR

9.2.1 Archivage électronique

Chaque preuve de dépôt et preuve de distribution / non distribution produite par les services postaux doit être archivée électroniquement pour une durée de dix (10) ans à compter de la date de mise en archive.

L'archivage électronique doit être réalisé dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

La preuve de dépôt ou preuve de distribution / non distribution archivée doit être consultable depuis un espace en ligne dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre et ce pendant toute sa durée d'archivage.

Au terme de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le Prestataire doit transmettre à chaque Organisme bénéficiaire une copie de l'ensemble des preuves de dépôt et de distribution / non distribution afférentes aux courriers envoyés et ce dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

La transmission doit intervenir dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la date d'échéance de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

À l'issue de la durée de conservation, le Prestataire doit procéder et ce sans délai à la suppression de toute preuve de dépôt ou de la preuve de distribution / non distribution archivée. Après suppression, le Prestataire doit transmettre à chaque organisme bénéficiaire expéditeur une attestation de suppression des données.

9.2.2 Archivage physique

En sus d'un archivage électronique, chaque preuve de distribution (avis de réception papier) d'un courrier envoyé en recommandé avec support de recommandation (COURRIER RECOMMANDE AVEC LIASSE LIRE) doit être archivé physiquement et ce jusqu'au terme de l'accord-cadre.

L'archivage physique doit être réalisé dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Après archivage physique, un Organisme bénéficiaire expéditeur peut demander la restitution de l'avis de réception papier.

La demande de restitution doit être traitée dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

La restitution de l'avis de réception papier doit intervenir avant l'expiration du délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, sauf force majeure.

Au terme de l'accord-cadre, le Prestataire doit procéder sans délai à la destruction de chaque avis de réception papier. Après destruction, le Prestataire doit transmettre à chaque Organisme bénéficiaire expéditeur une attestation de destruction.

9.3 MODALITES D'ARCHIVAGE PROPRES AUX ENVOIS DE LRE

Chaque preuve de dépôt, preuve de réception, preuve refus et preuve de non réclamation doit être archivée électroniquement pour une durée de dix (10) ans à compter de la date de mise en archive.

L'archivage électronique doit être réalisé dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

La preuve de dépôt, preuve de réception, preuve refus et preuve de non réclamation archivée doit être consultable depuis un espace en ligne dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre et ce pendant toute sa durée d'archivage.

Au terme de l'accord-cadre, le Prestataire doit transmettre à chaque Organisme bénéficiaire une copie de l'ensemble des preuves de dépôt, des preuves de réception, des preuves refus et des preuves de non réclamation afférentes aux courriers envoyés et ce dans les conditions stipulées aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

La transmission doit intervenir dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la date d'échéance de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf force majeure.

À l'issue de la durée de conservation, le Prestataire doit procéder et ce sans délai à la suppression de toute preuve de dépôt, preuve de réception, preuve refus ou preuve de non réclamation archivée. Après suppression, le Prestataire doit transmettre à chaque organisme bénéficiaire expéditeur une attestation de suppression des données.

ARTICLE 10. MODALITES D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE

L'espace en ligne de suivi et consultation des envois et archives doit être accessible par les Organismes bénéficiaires expéditeurs depuis la France (y compris DROM/COM) et ce 24h/24 et 7j/7 et ce pendant une durée maximale de quatorze (14) ans à compter de la date de notification de l'accord-cadre.

Les modalités d'accès de cet espace en ligne sont définies aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Sauf interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement ou force majeure, l'accès à cet espace en ligne est assuré de façon continue et permanente.

En cas de maintenance, le Prestataire doit informer les Organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

PARTIE III : PRIX D'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES
RECOMMANDEES

ARTICLE 11. PRIX D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE

Pour rappel, chaque organisme bénéficiaire doit disposer d'un droit d'accès à l'espace en ligne de suivi et consultation des envois et archives.

Ce droit d'accès est concédé par le Prestataire à chaque organisme bénéficiaire moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire dont le montant est stipulé au Bordereau des Prix Unitaires et ce pour la durée stipulée à l'article 10 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 12. PRIX DU SERVICE D'ENVOI DE COURRIER EN LRAR

12.1 GENERALITES

Les prix relatifs à l'envoi d'un courrier en LRAR sont stipulés au Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ces prix sont réputés complets. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'envoi d'un courrier en LRAR excepté :

- Les frais d'affranchissement ;
- La rémunération complémentaire lié à la gestion des preuves manquantes et des réclamations.

Les frais d'affranchissement acquittés par le Prestataire à l'occasion de l'envoi d'un courrier en LRAR font l'objet d'un remboursement par l'Organisme bénéficiaire expéditeur.

Le remboursement s'effectue sur présentation d'une facture accompagnée d'un justificatif à l'appui attestant de l'acquittement

Seuls les frais d'affranchissement conformes à ceux des tarifs d'affranchissement en vigueur au jour du dépôt postal du courrier seront remboursés.

La gestion des preuves manquantes et des réclamations est rémunérée sur la base d'un forfait unique par organisme stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait de gestion, valable pour toute la durée de l'accord-cadre, comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais de traitement ;
- Les frais de suivi ;
- Les frais techniques ;
- Les frais de main d'œuvre ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la gestion des preuves manquantes et des réclamations ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de gestion des preuves manquantes et des réclamations est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la gestion des preuves manquantes et des réclamations.

12.2 PRIX D'ENVOI D'UN COURRIER EN LRAR EN CI-PREMIUM

L'envoi d'un courrier en LRAR en CI-PREMIUM est rémunéré sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, déterminé fonction du nombre de feuilles composant le courrier et du type d'impression (noir et blanc / couleur), comprend notamment:

- Les frais de prise en charge et de traitement informatique du courrier ;
- La fourniture des consommables nécessaires à l'impression (feuilles, encres, etc.) ;
- Le frais d'impression hors consommables ;
- La fourniture des consommables nécessaires à la mise sous pli (enveloppes, pochettes, etc.) ;
- Les frais de mise sous pli hors consommables ;
- Les frais de préparation du recommandé ;
- Les frais d'acheminement des courriers vers les services postaux ;
- Les frais de suivi informatisé de l'envoi d'un courrier ;
- Les frais de main d'œuvre et de manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'envoi d'un courrier en LRAR en CI-PREMIUM ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

12.3 PRIX D'ENVOI D'UN COURRIER EN LRAR AVEC LIASSE LIRE

L'envoi d'un courrier en LRAR avec LIASSE LIRE est rémunéré sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, déterminé en fonction du nombre de feuilles composant le courrier et du type d'impression (noir et blanc / couleur), comprend notamment:

- Les frais de prise en charge et de traitement informatique du courrier ;
- La fourniture des consommables nécessaires à l'impression (feuilles, encres, etc.) ;
- Le frais d'impression hors consommables ;
- La fourniture des consommables nécessaires à la mise sous pli (enveloppes, pochettes, etc.) ;
- Les frais de mise sous pli hors consommables ;
- Les frais de préparation du recommandé ;
- Les frais de fourniture de la liasse LIRE ;
- Les frais d'acheminement des courriers vers les services postaux ;
- Les frais de suivi informatisé de l'envoi d'un courrier ;
- Les frais de main d'œuvre et de manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'envoi d'un courrier en LRAR avec LIASSE LIRE ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

ARTICLE 13. PRIX DU SERVICE D'ENVOI DE COURRIER EN LRE

L'envoi d'un courrier en LRE est rémunéré sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, déterminé en fonction de la taille du fichier numérique du courrier (exprimée en Mo) comprend notamment:

- Les frais de prise en charge et de traitement informatique du courrier ;
- Les frais d'identification de l'expéditeur/Destinataire ;
- Les frais de signature du courrier ;
- Les frais de dépôt du courrier sur un espace en ligne sécurisé ;

- Les frais de notification à destination du Destinataire;
- Les frais d'établissement et d'horodatage des preuves de dépôt, d'acceptation, de refus et de non-réclamation ;
- Les frais de suivi informatisé de l'envoi d'un courrier ;
- Les frais techniques ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'envoi d'un courrier en LRE ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le prix d'envoi d'un courrier en LRE est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'envoi d'un courrier en LRE excepté ;

- La rémunération complémentaire liée à la fourniture de signatures qualifiées ou certificats électroniques qualifiés ;
- La rémunération complémentaire liée à la gestion de l'annuaire et du recueil des consentements.
-

Le service d'annuaire et de recueil du consentement est rémunéré sur la base d'un forfait stipulé au Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait de gestion comprend notamment

- Les frais de traitement informatique ;
- Les frais de gestion ;
- Les frais de suivi et de mise à jour ;
- Les frais de recueil ;
- Les frais techniques ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la gestion du service d'annuaire et de recueil du consentement ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de gestion est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la gestion du service d'annuaire et de recueil du consentement.

La fourniture de signatures électroniques qualifiées ou certificats électroniques qualifiés est rémunérée sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais de licence ;
- Les frais de fourniture ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la fourniture d'une signature électronique qualifiée ou d'un certificat électronique qualifié;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires

Le prix unitaire de fourniture d'une signature électronique qualifiée ou d'un certificat électronique qualifié est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la fourniture d'une signature électronique qualifiée ou d'un certificat électronique qualifié.

ARTICLE 14. PRIX DE L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS

14.1 PRIX D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

L'archivage électronique d'un document (courrier ou preuve) est rémunéré sur la base du prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, applicable par document à archiver et ce quel que soit la taille du fichier numérique du courrier ou de la preuve à archiver, comprend notamment:

- Les frais techniques ;
- Les frais de prise en charge et de traitement informatique du document ;
- Les frais de conservation et de sécurisation du document ;
- Les frais de destruction du document au terme de la durée de conservation ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'archivage électronique d'un document ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le prix d'archivage électronique d'un document est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'archivage électronique d'un document à l'exception de la rémunération liée à la numérisation préalable à l'archive électronique des documents physiques.

La numérisation préalable à l'archive électronique des documents physiques de preuve de distribution / non distribution est rémunérée sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, déterminé en fonction du type de document à numériser, comprend notamment :

- Les frais de réception du document ;
- Les frais techniques ;
- Les frais de numérisation du document ;
- Les frais de traitement informatique du document ;
- Les frais de main d'œuvre et de manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la numérisation électronique d'un document;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le prix unitaire de numérisation est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la numérisation d'une preuve de distribution ou de non distribution.

14.2 PRIX D'ARCHIVAGE PHYSIQUE DES DOCUMENTS

L'archivage physique d'un document (preuve) est rémunéré sur la base du prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce prix unitaire, applicable par document à archiver et ce quel que soit la taille/poids du document à archiver, comprend notamment :

- Les frais de conservation et de sécurisation ;
- Les frais de fournitures et équipements nécessaires au stockage physique ;
- Les frais de main d'œuvre et de manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires au stockage physique ;

- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le prix d'archivage physique d'un document est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'archivage physique d'un document.

ARTICLE 15. PRIX DE RESTITUTION/DESTRUCTION DES ARCHIVES

15.1 PRIX DE RESTITUTION DES ARCHIVES

15.1.1 Prix de restitution des archives numériques

La restitution à un Organisme bénéficiaire expéditeur de l'ensemble des documents archivés électroniquement est rémunérée sur la base du forfait stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait de restitution, applicable à la restitution de l'ensemble des documents archivés et ce quel que soit le nombre, la taille/poids des documents archivés, comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais techniques ;
- Les frais d'équipement ;
- Les frais de transfert numérique ;
- Les frais de traitement informatisé ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la restitution des archives numériques auprès d'un Organisme bénéficiaire expéditeur;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de restitution de l'ensemble des documents archivés est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la restitution des documents archivés à un Organisme bénéficiaire Expéditeur.

15.1.2 Prix de restitution d'une archive physique

La restitution à Organisme bénéficiaire expéditeur d'un document archivé physiquement est rémunéré sur la base d'un prix unitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires.

Ce prix unitaire de restitution comprend notamment :

- Les frais d'acheminement ;
- Les frais de déstockage ;
- Les frais de main d'œuvre et manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la restitution d'un document archivés physiquement à un Organisme bénéficiaire expéditeur ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le prix unitaire de restitution d'un document archivé physiquement est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la restitution d'un document archivé physiquement à un Organisme bénéficiaire expéditeur.

15.2 PRIX DE DESTRUCTION DES ARCHIVES PHYSIQUES

La destruction de l'ensemble des documents archivés physiquement d'un Organisme bénéficiaire expéditeur est rémunérée sur la base du forfait stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait de destruction, applicable à la destruction de l'ensemble des documents archivés et ce quel que soit le nombre, la taille/poids des documents archivés, comprend notamment :

- Les frais de traitement ;
- Les frais de mise en décharge ou de recyclage ;
- Les frais d'acheminement ;
- Les frais de main d'œuvre et manutention ;
- Les frais d'assurance et de structure ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la destruction de l'ensemble des documents archivés physiquement d'un Organisme bénéficiaire expéditeur ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires

Le forfait de destruction de l'ensemble des documents archivés physiquement est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la destruction des documents archivés pour un Organisme bénéficiaire expéditeur.

PARTIE IV : MODALITES DE PAIEMENT DE L'UTILISATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE
DE LETTRES RECOMMANDEES

ARTICLE 16. MODALITES GENERALES DE PAIEMENT

Tout paiement sera effectué par virement SEPA dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la facture.

ARTICLE 17. MODALITES DE PAIEMENT DU DROIT D'ACCES A L'ESPACE EN LIGNE

En contrepartie du droit d'accès à l'espace en ligne accordé par le Prestataire, chaque organisme bénéficiaire doit s'acquitter de la redevance forfaitaire mentionnée à l'article 11 des présentes Conditions Particulières.

Cette redevance forfaitaire est payable une (1) fois par Organisme bénéficiaire après accès accordé et jugé conforme.

ARTICLE 18. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ENVOI DES COURRIERS EN LRAR

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement des courriers qu'il aura envoyés en LRAR.

Le paiement des courriers envoyés en LRAR s'effectue mensuellement, à terme échu, après service fait et jugé conforme et sur la base des prix mentionnés à l'article 12 des présentes Conditions Particulières.

Le montant à payer correspond à l'ensemble de courriers envoyés en LRAR au cours du mois écoulé.

Chaque Organisme bénéficiaire prend en charge le remboursement des frais d'affranchissement des courriers qu'il aura expédiés.

Le remboursement de frais d'affranchissement s'effectue mensuellement, à terme échu, sur présentation des justificatifs.

Le montant à rembourser correspond à l'ensemble des frais d'affranchissement acquittés au cours du mois écoulé.

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement du service de gestion des preuves manquantes et des réclamations liées aux preuves de distribution ou non distribution des courriers qu'il aura envoyés en LRAR.

Le paiement du service de gestion des réclamations s'effectue annuellement à terme à échoir sur la base du forfait mentionné à l'article 12.1 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 19. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ENVOI DES COURRIERS EN LRE

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement des courriers qu'il aura envoyés en LRE.

Le paiement des courriers envoyés en LRE s'effectue mensuellement, à terme échu, après service fait et jugé conforme et ce sur la base des prix mentionnés à l'article 13 des présentes Conditions Particulières.

Le montant à payer correspond à l'ensemble de courriers envoyés en LRE au cours du mois écoulé.

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement des certificats ou des signatures électroniques qu'il lui aura été fournis.

Le paiement s'effectue après livraison faite et jugée conforme sur la base du prix unitaire mentionné à l'article 13 des présentes Conditions Particulières.

La Cnam est seule responsable du paiement du service d'annuaire et de recueil des consentements.

Le paiement s'effectue à terme à échoir sur la base du forfait mentionné à l'article 13 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 20. MODALITES DE PAIEMENT DE L'ARCHIVAGE DES COURRIERS ET DES PREUVES

20.1 MODALITES DE PAIEMENT LIEES A L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement de l'archivage électronique des documents liés aux LR qu'il aura envoyés.

Le paiement de l'archivage électronique des documents s'effectue mensuellement, à terme échu, après service fait et jugé conforme et ce sur la base du prix unitaire mentionné à l'article 14.1 des présentes Conditions Particulières.

Le montant à payer correspond à l'ensemble des documents archivés électroniquement au cours du mois écoulé.

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement de la restitution de l'ensemble des documents archivés électroniquement liés aux LR qu'il aura envoyés.

Le paiement s'effectue après livraison faite et jugée conforme sur la base du forfait mentionné à l'article 15.1 des présentes Conditions Particulières.

20.2 MODALITES DE PAIEMENT DE L'ARCHIVAGE PHYSIQUE DES DOCUMENTS

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement des documents archivés physiquement liés aux LRAR qu'il aura envoyés.

Le paiement de l'archivage physique des documents s'effectue mensuellement, à terme échu, après service fait et jugé conforme et ce sur la base du prix unitaire mentionné à l'article 14.2 des présentes Conditions Particulières.

Le montant à payer correspond à l'ensemble des documents archivés physiquement au cours du mois écoulé.

ARTICLE 21. MODALITES DE PAIEMENT DE LA RESTITUTION/DESTRUCTION DES ARCHIVES

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement de la restitution des documents archivés physiquement liés à LRAR qu'il aura envoyés.

Le paiement s'effectue après livraison faite et jugée conforme sur la base du prix unitaire mentionné à l'article 15.1 des présentes Conditions Particulières.

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement de la destruction des documents archivés physiquement liés aux LRAR qu'il aura envoyés.

Le paiement de la destruction des archives physiques s'effectue après service fait et jugé conforme et ce sur la base du prix unitaire 15.2 des présentes Conditions Particulières.

PARTIE V : RESPONSABILITES

ARTICLE 22. RESPONSABILITE EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DES COURRIERS

Le Prestataire est réputé être en mesure de prendre en charge quotidiennement le volume de courriers transmis par les Organismes bénéficiaires.

A ce titre, il ne peut se soustraire à son obligation au motif que le volume à prendre en charge excède ses capacités.

A titre indicatif, le volume journalier de courriers à prendre en charge est d'environ de 7.700 courriers.

Les Organismes bénéficiaires s'engagent à transmettre des courriers intègres, exempts de tout virus et pouvant être imprimés

En cas de transmission d'un courrier ne pouvant être imprimé, le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité contractuelle engagée.

Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du contenu d'un courrier risquant de porter préjudice à autrui, une organisation, ou une association quelconque, ou ayant un caractère illégal.

ARTICLE 23. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ENVOI D'UNE LRAR

23.1 RESPONSABILITE DES OPERATIONS D'IMPRESSION

Le Prestataire est responsable des opérations d'impression.

A ce titre, tout défaut d'impression d'un courrier est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

23.2 RESPONSABILITE DES OPERATIONS DE MISE SOUS PLI DES COURRIERS

Le Prestataire est seul responsable des opérations de mise sous pli.

En cas de refus d'admission du courrier par les services postaux, le Prestataire engage sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre n°2672AC3478

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

23.3 RESPONSABILITE DES OPERATIONS DE PREPARATION DES RECOMMANDES

Le Prestataire est responsable des opérations de préparation des recommandés.

A ce titre, tout défaut de préparation d'un recommandé est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

23.4 RESPONSABILITE DES OPERATIONS D'AFFRANCHISSEMENT

Le Prestataire est responsable des opérations d'affranchissement.

A ce titre, tout défaut d'affranchissement est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

23.5 RESPONSABILITE DES OPERATIONS D'ACHEMINEMENT DES COURRIERS VERS LES SERVICES POSTAUX

Le Prestataire est responsable des opérations d'acheminement des courriers vers les services postaux.

A ce titre, tout dommage ou perte d'un courrier intervenant pendant les opérations d'acheminement sera imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenue responsable des problèmes d'acheminements lors de la distribution du courrier par les services postaux.

23.6 RESPONSABILITE DES OPERATIONS DE RECLAMATION

Le Prestataire est responsable des opérations de réclamation. A ce titre, tout défaut d'indemnisation en cas de de perte ou d'avarie du fait de sa négligence ou imprudence pourra engager sa responsabilité.

ARTICLE 24. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ENVOI D'UNE LRE

24.1 RESPONSABILITE DES OPERATIONS D'AUTHENTIFICATION

Le Prestataire est responsable des opérations d'authentification de l'expéditeur et du Destinataire du courrier.

A ce titre, tout défaut d'authentification est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

24.2 RESPONSABILITE DES OPERATIONS DE DEPOT

Le Prestataire est responsable des opérations de dépôt du courrier.

A ce titre, tout défaut de dépôt est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre n2672AC3478, [☺](#), sauf cas de force majeure.

24.3 RESPONSABILITE DES OPERATIONS DE MISE A DISPOSITION DU COURRIER AU DESTINATAIRE

Le Prestataire est responsable des opérations de mise à disposition du courrier au Destinataire. A ce titre, tout défaut de mise à disposition est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

ARTICLE 25. RESPONSABILITE EN MATIERE D'ARCHIVAGE

Le Prestataire est responsable des opérations d'archivage électronique et physique.

A ce titre, tout défaut d'archivage ou perte est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer le ou les organismes bénéficiaires dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.



CHAPITRE II : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXPLOITATION DU SERVICE D'ENVOI ET
D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES

PARTIE I : PRESENTATION DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

ARTICLE 26. GENERALITES

Le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit être mis en place selon une procédure spécifique en vue d'une exploitation répondant aux besoins des Organismes bénéficiaires.

ARTICLE 27. PRESENTATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

La mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend l'ensemble des « prestations d'initialisation » stipulées aux Conditions Techniques Particulières.

La mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées nécessite la fourniture d'un environnement de recette, de préproduction, de production et le cas échéant, de développement.

Les caractéristiques techniques des environnements susmentionnés sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

ARTICLE 28. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

L'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend notamment :

- La continuité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- La sécurisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- L'hébergement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- La réversibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Les caractéristiques techniques de l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

PARTIE II : MODALITES D'EXECUTION DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

ARTICLE 29. MODALITES D'EXECUTION DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

29.1 GENERALITES

La mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées s'exécute par phases comme suit :

- Phase de démarrage ;
- Phase d'échange ;
- Phase de développement ;
- Phase tests ;
- Phase d'intégration et de déploiement.

29.2 MODALITES D'EXECUTION DE LA PHASE DE DEMARRAGE

La durée de la Phase de démarrage est de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification de l'accord-cadre.

Pendant cette phase, la Cnam doit fournir au Prestataire les normes d'échange pour les besoins de développement et de configuration du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Les caractéristiques des normes d'échange et les modalités de fourniture sont stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre. La date de transmission des normes d'échange marque la fin de la Phase de démarrage.

Cette date est consignée dans un ordre de service établi dans les conditions stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

29.3 MODALITES D'EXECUTION DE LA PHASE D'ECHANGE

La durée maximale de la Phase d'échange est d'un (1) mois à compter de l'expiration de la Phase de démarrage.

Pendant cette phase, le Prestataire doit réaliser les prestations stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Au terme de la Phase d'échange, la Cnam établira un ordre de service établi dans les conditions stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Cet ordre de service marque la fin de la Phase d'échange.

29.4 MODALITES D'EXECUTION DE LA PHASE DE DEVELOPPEMENTS

La durée de la Phase de développement est de deux (2) mois à compter de la date d'expiration de la Phase d'échange.

Pendant cette phase, le Prestataire doit réaliser tous les développements nécessaires à la configuration du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées et ce dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Avant l'expiration de cette phase, le Prestataire doit livrer le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées développé et configuré comme attendu aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

La livraison doit être réalisée dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

La livraison du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend également la livraison de la documentation fonctionnelle mentionnée aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de retard de livraison, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales.

La livraison du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées marque la fin de la Phase de développement.

29.5 MODALITES D'EXECUTION DE LA PHASE TESTS

La durée maximale de la Phase tests est d'un (1) mois à compter de la date de livraison du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Pendant cette phase, la Cnam réalisera tous les tests nécessaires permettant de vérifier le bon fonctionnement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées livré.

Ces tests sont réalisés dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de test non concluant, le Prestataire dispose d'un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés pour procéder aux corrections nécessaires.

En cas de retard, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

A l'issue des tests, la Cnam prononcera la vérification du bon fonctionnement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Le prononcé de la vérification du bon fonctionnement marque l'expiration de la Phase tests.

29.6 MODALITES D'EXECUTION DE LA PHASE D'INTEGRATION ET DE DEPLOIEMENT

La durée de la Phase d'intégration et de déploiement est de vingt (20) jours ouvrés à compter de la date d'expiration de la Phase tests.

Au démarrage de cette phase, la Cnam transmettra au Prestataire les éléments nécessaires à l'exécution des prestations d'intégration en vue du déploiement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Les caractéristiques de ces éléments sont présentées aux Conditions Techniques Particulières

La transmission est réalisée dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de démarrage de la phase d'intégration et de déploiement.

Dès réception de ces éléments, le Prestataire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour procéder aux prestations d'intégration en vue du déploiement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le déploiement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées marque le démarrage de l'exploitation du service.

ARTICLE 30. MODALITES D'EXECUTION DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

30.1 GENERALITES

L'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit débuter au plus tard six (6) mois après la date de notification de l'accord-cadre.

Afin d'apprécier notamment la régularité de ses performances au démarrage, la Cnam soumettra le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées à la procédure de vérification de service régulier stipulée aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Cette procédure se déroulera pendant les trois (3) premiers mois d'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

En cas d'anomalie observée pendant cette période, le Prestataire dispose d'un délai maximal de dix (10) jours ouvrés pour procéder aux corrections.

En cas de retard, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

A l'issue de la procédure de vérification de service régulier, la Cnam prononcera la vérification du service régulier du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

30.2 MODALITES DE CONTINUITE PENDANT L'EXPLOITATION DU SERVICE

30.2.1 Modalités de gestion des incidents pendant l'exploitation du service

En cas d'anomalie ou incident d'exploitation, le Prestataire doit prendre en compte l'anomalie ou l'incident dans le délai maximal stipulé aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Après prise en compte de l'incident ou de l'anomalie, le Prestataire doit procéder à un diagnostic dans le délai maximal stipulé aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

Le Prestataire doit transmettre à la Cnam le diagnostic établi et ce, avant l'expiration du délai susmentionné.

En cas de retard, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Après diagnostic, le Prestataire doit mettre en œuvre :

- Le cas échéant, une solution de contournement dans le délai maximal stipulé aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre ;
- Une solution de résolution dans le délai maximal stipulé aux Conditions techniques Particulières de l'accord-cadre.

En cas de retard, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

30.2.2 Modalités de maintenance pendant l'exploitation du service

La maintenance préventive du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit être réalisée dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Le Prestataire doit informer les Organismes bénéficiaires de toute opération de maintenance et ce dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières.

En cas de manquement, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

La maintenance évolutive du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit être réalisée dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

Toute opération d'évolution doit être soumise à la validation de la Cnam dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

30.3 MODALITES DE SECURISATION PENDANT L'EXPLOITATION DU SERVICE

Pendant son exploitation, le Prestataire doit assurer la sécurisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

30.4 MODALITES D'HEBERGEMENT DU SERVICE

Pendant son exploitation, le Prestataire doit assurer l'hébergement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

30.5 MODALITES DE REVERSIBILITE DU SERVICE

Le Prestataire doit assurer la réversibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions stipulées aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

PARTIE III : PRIX DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXPLOITATION DU SERVICE

ARTICLE 31. PRIX DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

La mise en œuvre du service est rémunérée sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait de mise en œuvre comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais de développements et de configuration ;
- Les frais d'adaptation ;
- Les frais de tests ;
- Les frais d'intégration et de déploiement ;
- Les frais de licence ;
- Les frais de documentation ;
- Les frais techniques ;
- Les frais de main d'œuvre ;
- Les frais de structure et d'assurance ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la bonne mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de mise en œuvre est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

ARTICLE 32. PRIX DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

L'exploitation du service est rémunérée sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait d'exploitation comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais de gestion des incidents ;
- Les frais de maintenance préventive et évolutive du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les frais de sécurisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les frais d'hébergement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les frais de réversibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les frais de licence ;
- Les frais techniques ;
- Les frais de main d'œuvre ;
- Les frais de structure et d'assurance ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à la bonne exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires

Le forfait d'exploitation est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

PARTIE IV : MODALITES DE PAIEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE ET DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

ARTICLE 33. MODALITES GENERALES DE PAIEMENT

Tout paiement sera effectué par virement SEPA dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la facture.

ARTICLE 34. MODALITES DE PAIEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

La Cnam est seule responsable du paiement de la mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le paiement s'effectue selon les modalités définies ci-après et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 31 des présentes Conditions Particulières.

Le paiement s'effectue comme suit :

- 10% au terme de la Phase d'échange et ce après service et jugé conforme ;
- 50% au terme de la Phase de développement et ce après service et jugé conforme ;
- 30% au terme de la Phase tests et ce après service et jugé conforme ;
- 10% au terme de la Phase d'intégration et de déploiement et ce après service et jugé conforme.

ARTICLE 35. MODALITES DE PAIEMENT DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

La Cnam est seule responsable du paiement de l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le paiement s'effectue à terme à échoir et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 32 des présentes Conditions Particulières.

PARTIE V : RESPONSABILITES

ARTICLE 36. RESPONSABILITE EN MATIERE DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

Le Prestataire est responsable des opérations de mise en œuvre du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut de mise en œuvre est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

ARTICLE 37. RESPONSABILITE EN MATIERE D'EXPLOITATION DU SERVICE

37.1 RESPONSABILITE EN MATIERE DE GESTION DES INCIDENTS

Le Prestataire est responsable des opérations de gestion des incidents pendant l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut de gestion est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

37.2 RESPONSABILITE EN MATIERE DE MAINTENANCE

Le Prestataire est responsable des opérations de maintenance pendant l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut de maintenance est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

37.3 RESPONSABILITE EN MATIERE DE SECURISATION

Le Prestataire est responsable des opérations de sécurisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut de sécurisation est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

37.4 RESPONSABILITE EN MATIERE D'HEBERGEMENT

Le Prestataire est responsable des opérations d'hébergement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut d'hébergement est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.

37.5 RESPONSABILITE EN MATIERE DE REVERSIBILITE

Le Prestataire est responsable des opérations de réversibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

A ce titre, tout défaut de réversibilité est imputable au Prestataire et pourra engager sa responsabilité contractuelle.

En cas d'anomalie, le Prestataire doit en informer la Cnam dans le délai stipulé aux Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

A défaut, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre, sauf cas de force majeure.



CHAPITRE III : CONDITIONS DE PILOTAGE, DE PROMOTION ET DE FORMATION DU SERVICE
D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES

PARTIE I : PRESENTATION DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DES FORMATION AU SERVICE

ARTICLE 38. GENERALITES

Le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées doit être piloté et promu en vue d'une exploitation répondant aux besoins des Organismes bénéficiaires.

ARTICLE 39. PRESENTATION DU PILOTAGE DU SERVICE

Le pilotage du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend :

- Les réunions de pilotage dont :
 - o La réunion de cadrage au lancement de l'accord-cadre, stipulée aux Conditions Techniques Particulières
 - o Les réunions de cadrage en cours d'exécution de l'accord-cadre, stipulées aux Conditions Techniques Particulières ;
 - o Les réunions d'exploitation stipulées aux Conditions Techniques Particulières ;
 - o Les réunions de suivi stipulées aux Conditions Générales
- Les reportings stipulés aux Conditions Techniques Particulières dont :
 - o Le rapport d'activité
 - o Le récapitulatif des dépenses et consommations
 - o Le bilan d'activité
 - o Le bilan carbone

ARTICLE 40. PRESENTATION DE LA PROMOTION DU SERVICE

La promotion du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend notamment :

- Une présentation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Un accompagnement pour la promotion et le déploiement de la LRE.

ARTICLE 41. PRESENTATION DE LA FORMATION A L'UTILISATION DU SERVICE

La formation à l'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées comprend une formation initiale et une formation complémentaire liée à l'évolution éventuelle du Service.

PARTIE II : MODALITES D'EXECUTION DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION
DU SERVICE

ARTICLE 42. MODALITES D'EXECUTION DU PILOTAGE DU SERVICE

42.1 MODALITES D'EXECUTION DES REUNIONS

42.1.1 Modalités d'exécution de la réunion de cadrage au lancement de l'accord-cadre

Au lancement de l'accord-cadre, la Cnam organisera une réunion de cadrage avec le Prestataire.

Cette réunion de cadrage, d'une durée maximale de quatre (4) heures (hors temps de préparation) est organisée dans les conditions stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

En cas d'absence à la réunion de cadrage, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

42.1.2 Modalités d'exécution des réunions de cadrage en cours d'exécution de l'accord-cadre

Au cours de l'exécution de l'accord-cadre, la Cnam peut organiser des réunions de cadrage afin de cadrer des points particuliers relatifs aux prestations attendues.

Chaque réunion de cadrage est d'une durée maximale de quatre (4) heures (hors temps de préparation).

L'organisation d'une réunion de cadrage est laissée à la libre appréciation de la Cnam en fonction des nécessités d'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le Prestataire a obligation de participer à chaque réunion de cadrage organisée par la Cnam.

La date et l'heure d'une réunion de cadrage sont déterminées par la Cnam par ordre de service notifié dans les conditions stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

Un délai raisonnable est laissé au Prestataire pour prendre connaissance de ces éléments. Cette réunion a lieu en visio-conférence via teams, zoom ou autre.

En cas d'absence à une réunion de cadrage, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

42.1.3 Modalités d'exécution des réunions d'exploitation

Au cours de l'exécution de l'accord-cadre, une réunion d'exploitation, d'une durée maximale de quatre (4) heures (hors temps de préparation), est organisée chaque trimestre.

Les modalités d'organisation des réunions d'exploitation seront définies lors de la réunion de cadrage organisée au lancement de l'accord-cadre.

Le Prestataire a obligation de participer à chaque réunion d'exploitation.

En cas d'absence à une réunion d'exploitation, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

42.1.4 Modalités d'exécution des réunions de suivi

A chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre la Cnam organisera une réunion de suivi avec le Prestataire.

Cette réunion de suivi, d'une durée maximale de quatre (4) heures (hors temps de préparation) est organisée dans les conditions stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

En cas d'absence à la réunion de suivi, le Prestataire s'expose à la pénalité stipulée aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

42.2 MODALITES D'EXECUTION DES REPORTINGS

La fréquence et les modalités de transmission du rapport d'activité sont précisées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

La fréquence et les modalités de transmission du récapitulatif des dépenses et consommations sont précisées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

La fréquence et les modalités de transmission du bilan d'activité sont précisées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

La fréquence et les modalités de transmission du bilan carbone sont précisées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

En cas de manquement, le Prestataire s'expose aux pénalités stipulées aux Conditions Générales de l'accord-cadre.

ARTICLE 43. MODALITES D'EXECUTION DE LA PROMOTION DU SERVICE

43.1 MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESENTATION DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES

Au lancement de l'accord-cadre, le Prestataire doit présenter le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées aux Organismes bénéficiaires.

Cette présentation s'effectue sous la forme d'un webinaire.

Les modalités d'organisation du webinaire seront définies lors de la réunion de cadrage organisée au lancement de l'accord-cadre.

Ce webinaire doit être accompagné d'une foire aux questions (FAQ) rédigé par le Prestataire.

Cette FAQ sera mise à disposition des Organismes bénéficiaires.

Le contenu et les modalités de mise à disposition de la FAQ seront précisés lors de la réunion de cadrage organisée au lancement de l'accord-cadre.

43.2 MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCOMPAGNEMENT POUR LA PROMOTION ET LE DEPLOIEMENT DE LA LRE

La Prestataire doit accompagner les Organismes bénéficiaires pour la promotion et le déploiement de la LRE, étant précisé que la stratégie est arrêtée par la Cnam.

Les modalités d'accompagnement seront précisées lors de la réunion de cadrage organisée au lancement de l'accord-cadre.

ARTICLE 44. MODALITES D'EXECUTION DES FORMATIONS A L'UTILISATION DU SERVICE

Le Prestataire doit organiser des formations à destination des utilisateurs du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Les formations doivent être dispensées en ligne sous la forme de webinaire à distance conformément aux stipulations des Conditions Techniques Particulières de l'accord-cadre.

La durée, le contenu et les modalités d'organisation des formations web à distance seront précisées dans la mémoire technique du candidat.

PARTIE III : PRIX DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION DU SERVICE

ARTICLE 45. PRIX DU PILOTAGE DU SERVICE

45.1 GENERALITES

Le pilotage du service est rémunéré sur la base des deux (2) prix forfaitaires stipulés au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

45.2 PRIX DE PARTICIPATION ET D'ORGANISATION AUX REUNIONS DE PILOTAGE DU SERVICE

La participation et l'organisation des réunions de pilotage du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées est rémunéré sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
 - Les frais de préparation et d'organisation ;
 - Les frais de participation ;
 - Les éventuels, frais de déplacement ;
 - Les éventuels, frais de production des livrables ;
 - Les frais de main d'œuvre ;
 - Les frais de structure et d'assurance ;
 - Toutes les autres dépenses nécessaires à la participation et à l'organisation des réunions de pilotage ;
 - Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de participation et d'organisation est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la participation et l'organisation des réunions de pilotage du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

45.3 PRIX DU REPORTING D'EXPLOITATION DU SERVICE

Le reporting d'exploitation est rémunéré sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
 - Les frais de recensement des données ;
 - Les frais de compilation des données ;
 - Les frais de production des rapports ;
 - Les frais de main d'œuvre ;
 - Les frais de structure et d'assurance ;
 - Toutes les autres dépenses nécessaires au reporting d'exploitation ;
 - Les marges pour risque et les marges bénéficiaires

Le forfait de reporting est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre du reporting d'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

ARTICLE 46. PRIX DE LA PROMOTION DU SERVICE

46.1 GENERALITES

La promotion du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées est rémunérée sur la base des deux (2) prix stipulés au Bordereau Des Prix Unitaires.

46.2 PRIX DE PARTICIPATION ET D'ORGANISATION DU WEBINAIRE DE PRESENTATION

Le participation et l'organisation du webinaire de présentation du Service est rémunéré sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires.

Ce forfait comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
 - Les frais de préparation et d'organisation ;
 - Les frais de d'animation ;
 - Les frais de production des livrables (Brochure de présentation, FAQ, ect.) ;
 - Les frais de licence ;
 - Les frais de main d'œuvre ;
 - Les frais de structure et d'assurance ;
 - Toutes les autres dépenses nécessaires à la participation et à l'organisation du webinaire de présentation du Service;
 - Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait de participation et d'organisation est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de la participation et de l'organisation du webinaire de présentation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

46.3 PRIX D'ACCOMPAGNEMENT A LA PROMOTION ET AU DEPLOIEMENT DE LA LRE

L'accompagnement à la promotion et au déploiement de la LRE est rémunéré sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre.

Ce forfait comprend notamment :

- Les frais d'ingénierie ;
 - Les frais de réunions et de suivi ;
 - Les frais de production de livrables ;
 - Les frais d'accompagnement ;
 - Les frais de licence ;
 - Les frais de main d'œuvre ;
 - Les frais de structure et d'assurance ;
 - Toutes les autres dépenses nécessaires à l'accompagnement à la promotion et au déploiement de la LRE;
 - Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le forfait d'accompagnement est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'accompagnement à la promotion et au déploiement de la LRE.

ARTICLE 47. PRIX DE LA FORMATION A L'UTILISATION DU SERVICE

La formation à l'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées est rémunérée sur la base du prix forfaitaire stipulé au Bordereau Des Prix Unitaires.

Ce prix (forfait pour 4 sessions) comprend notamment :

- Les frais de préparation et d'organisation d'une formation ;
- Les frais d'ingénierie ;
- Les frais d'animation ;
- Les frais de production des livrables ;
- Les frais de main d'œuvre ;
- Les frais de structure et d'assurance ;
- Toutes les autres dépenses nécessaires à l'organisation et à l'animation d'une formation à l'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées;
- Les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Des formations à l'unité lors de la survenance du besoin pourront être également commandées.

Le prix d'une formation est réputé complet. A ce titre, aucune autre rémunération complémentaire ne sera versée au Prestataire dans le cadre de l'organisation, la préparation et l'animation d'une formation à l'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

PARTIE IV : MODALITES DE PAIEMENT DU PILOTAGE, DE LA PROMOTION ET DE LA FORMATION
DU SERVICE

ARTICLE 48. MODALITES GENERALES DE PAIEMENT

Tout paiement sera effectué par virement SEPA dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la facture.

ARTICLE 49. MODALITES DE PAIEMENT DU PILOTAGE DU SERVICE

La Cnam est seule responsable du paiement de la participation et l'organisation des réunions de pilotage du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le paiement s'effectue par acompte trimestriel après service fait et jugé conforme et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 45.2 des présentes Conditions Particulières.

La Cnam est seule responsable du paiement du reporting d'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le paiement s'effectue par acompte trimestriel après service fait et jugé conforme et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 45.3 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 50. MODALITES DE PAIEMENT DE LA PROMOTION DU SERVICE

La Cnam est seule responsable du paiement de la participation et l'organisation du webinaire de présentation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le paiement s'effectue après service fait et jugé conforme et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 46.2 des présentes Conditions Particulières.

La Cnam est seule responsable du paiement de l'accompagnement à la promotion et au déploiement de la LRE.

Le paiement s'effectue par acompte mensuel après service fait et jugé conforme et ce sur la base du forfait stipulé à l'article 46.3 des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 51. MODALITES DE PAIEMENT DES FORMATIONS A L'UTILISATION DU SERVICE

Chaque Organisme bénéficiaire est responsable du paiement des formations qu'il aura commandé pour ses collaborateurs.

Le paiement s'effectue après service fait et jugé conforme et ce sur la base du prix unitaire stipulé à l'article 51 des présentes Conditions Particulières.