CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché de prestations intellectuelles de suivi, conseil et assistance en gestion de projet sites web et intranet pour l’EPMO

|  |
| --- |
| Numéro de marché : 2025-011  Marché public de Services |

# CONTEXTE ET PERIMETRE DES MISSIONS

## Contexte

Le service des systèmes d’information et de l’infrastructure (SSI) est rattaché à la Direction du numérique (DNum) et délivre aux agents de l’établissement ainsi qu’au public des services contraints par des engagements de disponibilité, de performance, de sécurité et de robustesse.

Pour réaliser ces missions le SSI, s’appuie sur une équipe interne constituée de 5 chefs de projet informatique, un ingénieur IT, un ingénieur cyber sécurité, un architecte data et la cheffe de service également RSSI. Les chefs de projet informatique ont en charge des périmètres applicatifs distincts avec chacun leurs propres projets en soutien aux autres directions dans le cadre des objectifs stratégiques de l’EPMO. L’ingénieur IT coordonne les projets d’infrastructure et le suivi des prestations réseau et système infogérées, l’ingénieur cyber sécurité coordonne les projets et assure la sécurisation des systèmes d’information globaux (infrastructure interne et externe), l’architecte data coordonne la conception, et assure la gestion des infrastructures de données.

Le service de la maintenance et de la modernisation technique (SMMT) dépend de la DAMSB, direction de l’architecture de la maintenance et de la sécurité du bâtiment. Le SMMT exploite l’informatique dite « industrielle ». Au sein de ce service, le responsable informatique industrielle automatismes et son adjoint coordonnent en collaboration avec l’ingénieur IT, l’ingénieur cyber sécurité et le RSSI du SSI les opérations du Titulaire sur le domaine industriel également infogéré.

Le service des systèmes d'information et d'infrastructure de la Direction du numérique assure auprès des différents directions métiers de l'établissement un rôle d'assistance et de support, il a en charge notamment le suivi de la bonne exécution des marchés de maintenance corrective et évolutive et d'hébergement des applications métiers et des sites Web.

A date, les sites internet de l’EPMO sont au nombre de 4 :

* + https://www.musee-orsay.fr/
  + https://www.musee-orangerie.fr/
  + https://www.epmo-musees.fr/
  + https://www.petitsmo.fr/

Les sites sont développés sous Drupal, sur 3 instances différentes, ils sont maintenus et hébergés par un groupement de prestataires externes regroupant les compétences de développement front et back-office, hébergement web, UX – UI, accessibilité, SEO. Les caractéristiques techniques des sites sont en annexe 4.

## Périmètre des missions

Sans que cette liste de projets soit exhaustive, voici plusieurs missions identifiées nécessitant un suivi :

* Assistance technico-fonctionnelle auprès des utilisateurs (contributeurs) notamment pour à la rédaction de cahier d'expression de besoins, spécifications générale ou détaillées, expression des demandes d'évolution ;
* Suivi du traitement et qualification des incidents et des évolutions des sites web et de l'intranet de l’EPMO ;
* Suivi des échanges de flux (API) des sites web, assistance à la qualification et résolution des incidents ;
* Échanges technico-fonctionnels avec les différents mainteneurs et hébergeurs des solutions ;
* Prestations en mode projet …

## Moyens

Le suivi de la prestation et son encadrement sera faite par la Cheffe de service SSI de l’EPMO ou par délégation le chef de projet des SSI désigné. L’EPMO se rendra disponible autant que possible et fournira les éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation. L’EPMO mettra à disposition du prestataire des moyens pour assurer sa mission notamment : un PC, un accès VPN et accès aux serveurs commun de l’établissement nécessaires à la bonne réalisation de la mission, une adresse mail EPMO externe.

Le Titulaire devra appliquer et respecter les documents suivants :

* Annexe 1 - Engagement de responsabilité
* Annexe 2 - Politique de sécurité du numérique du ministère de la culture
* Annexe 3 - Charte informatique

# PRESTATIONS DE SUIVI, CONSEIL ET ASSISTANCE ATTENDUES

Dans le cadre du suivi des sites web et de l’intranet, l’EPMO souhaite être accompagné dans la suivi et la gestion des projets. Cet accompagnement est composé de plusieurs phases décrites ci-dessous selon les projets annoncés et à venir.

A l’issue de la notification, l’EPMO se réserve la possibilité d’organiser une réunion de lancement qui prendra la forme d’un comité de suivi permettant de valider le planning, les instances à mettre en place (réunions et autres) et le déroulement de chacune des prestations attendues. Le suivi des prestations sera réalisé par le biais de comités de suivi (article 3) et également par des points réguliers sur l’avancement de chaque phase avec les interlocuteurs privilégiés de l’EPMO dans le cadre de chacune des prestations commandées.

L’ensemble des prestations sera commandé sur la base des prix indiqués au BPU, il est estimé que l'assistance récurrente est évaluée à un besoin d’une journée à deux journées par semaine, pouvant très occasionnellement être de trois jours. Les prestations d’assistance en mode projet sont évaluées à 2 à 3 fois par an pour des périodes estimées entre 5 et 10 jours.

## Assistance technico-fonctionnelle

Dans le cadre de cet accompagnement, le Titulaire devra prendre connaissance du contexte et apporter son expertise dans l’assistance technico-fonctionnelle à la rédaction de cahier d'expression de besoins, spécifications générale ou détaillées, expression des demandes d'évolution. Ce travail d’accompagnement sera développé en accord avec les équipes de l’EPMO permettant de formaliser la conception du projet.

Pour chacun des projets identifiés, le Titulaire remettra, sans que cette liste soit exhaustive :

* Une note de cadrage
* Un document de suivi dans le cadre de la réalisation des projets

Il est entendu que chaque projet possède une complexité différente, c’est pourquoi l’EPMO a identifié un besoin sur cette phase pour chaque typologie de projet :

* Projet simple : estimation à 1 jour temps plein
* Projet complexe : estimation à 5 jours temps plein

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

## Suivi du traitement des incidents et suivi des échanges de flux des sites web

Dans le cadre de ce suivi, le Titulaire assistera l’EPMO pour le suivi du traitement des incidents et suivi des échanges de flux des sites web. Le Titulaire est, en particulier, chargé de :

* Suivre le traitement des incidents et des évolutions des sites web et de l’intranet de l’EPMO auprès des différents prestataires en charge de la maintenance et de l’hébergement
* Fournir tous les renseignements complémentaires éventuels nécessaires à la résolution des incidents.
* Effectuer le suivi des échanges de flux des sites web
* D’assister l’EPMO à la qualification et résolution des incidents
* D’échanger sur les aspects technico-fonctionnels avec les différents mainteneurs et hébergeurs des solutions

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

## Prestations en mode projet

Dans le cadre de cet accompagnement, le Titulaire doit assurer le suivi des projets par des prestations sur des périodes plus spécifiques lors de besoin importants d'évolutions.

Ces prestations consistent notamment à la rédaction d’un cahier des charges, d'une proposition de délai et de durée de réalisation, qui sera validé par le chef de projet informatique ou la cheffe du service des systèmes d'information et d'infrastructure, en collaboration avec le représentant de la direction métier.

L’objectif est d’accompagner l’EPMO dans le déploiement des projets en lien avec les prestataires retenus.

Les livrables attendus dans le cadre de cette mission sont, sans que cette liste soit exhaustive :

* Un tableau de suivi des projets avec état d’avancement mis à jour de manière récurrente
* Une réunion de suivi avec compte rendu-un outil type « tableau synthèse » d’évaluation des projets récapitulant les grands indicateurs de chaque projet mené à bien
* Une synthèse de fin de mission récapitulant les actions menées, leur impact et des recommandations pour l’amélioration des processus interne et externe.

Il est entendu que chaque projet possède une complexité différente, c’est pourquoi l’EPMO a identifié un besoin sur cette phase pour chaque typologie de projet :

* Projet simple : estimation à 5 jours temps plein
* Projet complexe : estimation à 10 jours temps plein

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

# SUIVI DES PRESTATIONS (COMITE DE SUIVI)

Dans le cadre de l’exécution de ses prestations, le Titulaire devra rendre compte de son avancée à l’EPMO par des comités de suivi et comité de pilotage qui seront mis en place à la demande de l’EPMO. Il est précisé que ces comités sont organisés en dehors des autres réunions de suivi et sur commande selon les prix unitaires du BPU.

## Comité de suivi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectifs | | |
| * Présentation par le Titulaire de son travail et contrôle de la qualité des prestations exécutées par l’EPMO * Suivre l’avancement des projets et la planification des prestations * Préconiser des évolutions de périmètre à envisager pour chaque projet | | |
|  |  |  |
| Eléments en entrée par section  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |  | Eléments en sortie par section  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |
| * **Ordre du jour** * **Support de présentation du comité** * **Calendrier détaillé des activités du mois suivant** * **Etat d’avancement** * **Rappel des échéances** * **Indicateurs de suivi de l’activité** * **Information sur le suivi des évènements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants)** |  | * **Compte rendu du comité** * **Indicateur de l’atteinte du niveau de qualité de service.** * Arbitrage sur application ou non de Pénalités le cas échéant * **En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différent est acté dans le compte-rendu et est soumis au Comité Directeur.** |
|  |  |  |
| Participants |  | Fréquences |
| -Représentants de l’EPMO  -Représentant du Titulaire  -Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l’ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité. |  | Part à commande : à la demande de l’EPMO.  Durée maximum 2 heures |
|  | | |
| Condition de réussite | | |
| **Production et livraison des supports et livrables 48 heures avant la date du comité**  Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité , approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d’éventuelles réserves). | | |

| **Tâches** | **EPMO** | **Titulaire** |
| --- | --- | --- |
| Comité de suivi / pilotage |  |  |
| Comité de suivi / pilotage - (ordre du jour, support de présentation du comité, livrables spécifiés en éléments en entrée, compte rendu de réunion, relevé de décisions) | C/A | R |

*Légende : R=Réalise, A=Approuve, C=Contribue, I=Informé*

## Comité de pilotage

Il permet de faire le bilan de la période écoulée depuis le dernier comité, notamment de l’avancement des actions en cours et des perspectives à venir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectifs | | |
| * Contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire * Suivre l’avancement du marché et la planification des prestations   Plus spécifiquement, et sans que cette liste soit limitative, le titulaire prépare les éléments nécessaires à la présentation du bilan :   * Réalisations depuis le dernier Comité de pilotage, précisant les difficultés rencontrées le cas échéant * Indicateurs concernant les délais de traitement des incidents et demandes * Planification connue sur les évolutions * Axes d’améliorations recommandés * Roadmap de la solution de billetterie   Et, en fonction des commandes passées par l’EPMO, bilan de :   * Assistance à l’administration fonctionnelle * Projets en cours | | |
|  |  |  |
| **Eléments en entrée**  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |  | **Eléments en sortie**  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |
| * **Ordre du jour** * **Support de présentation du comité** * **Indicateurs de performance et de disponibilité des environnements** * **Tous les livrables spécifiés en séance** |  | * **Relevé de décisions et des arbitrages de l’Administration Générale EPMO** * **Compte rendu du comité de pilotage** * **Plannings**   Le comité de pilotage peut arbitrer tout différend que les autres comités n’auraient pu régler. Cet arbitrage est repris dans le compte rendu. |
|  |  |  |
| **Participants** |  | **Fréquences** |
| * Membres de l’EPMO * Directeur de projet en charge de l’exécution du marché * Directeur fonctionnel * Chef de projet informatique * Autres membres de l’EPMO invités selon le besoin * Représentant du titulaire * Membres invités |  | Sur part à commandes  Durée maximum 2 heures 30 |
|  | | |
| **Condition de réussite** | | |
| **Production et livraison des supports et livrables 72 heures avant la date du comité**  Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité, il est considéré comme approuvé dans un délai de 7 jours suivant la réception du compte rendu sauf formulation d’éventuelles réserves. | | |