

**ACCORD-CADRE ALLOTI RELATIF A LA REFONTE DE LA  
PLATEFORME NUMÉRIQUE DU  
MUSÉE DU QUAI BRANLY – JACQUES CHIRAC**

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

## TABLE DES MATIERES

1. PRESENTATION DU MUSÉE DU QUAI BRANLY-JACQUES CHIRAC.....	3
2. CONTEXTE DE LA PRESTATION.....	4
3. PRESENTATION DE L'ACCORD CADRE.....	11
4. MONTANT ET FORME DE L'ACCORD-CADRE.....	13
5. DUREE DE L'ACCORD-CADRE.....	13
6. CLAUSE DE REEXAMEN .....	14
7. LIEU D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE .....	14
8. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT, SECURITE ET SANTE.....	14
9. INTERVENANTS DE L'ACCORD CADRE.....	15
10. DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER PAR LOT .....	17
11. PROPRIETE INTELLECTUELLE DES RESULTATS, A L'EXCLUSION DES LOGICIELS STANDARDS ET DES CONNAISSANCES ANTERIEURES DU TITULAIRE .....	78
12. REGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE RELATIFS AUX LOGICIELS STANDARDS ET AUX CONNAISSANCES ANTERIEURES DU TITULAIRE .....	81
13. RESTITUTION DES SUPPORTS AYANT SERVI A REALISER LA PRESTATION .....	82
14. POLITIQUE DE SÉCURITÉ DU NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE DE LA CULTURE ET PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ 83	
15. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE .....	84
16. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	85
17. ARRET DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	86
18. CONFIDENTIALITE .....	86
18. EXECUTION DES PRESTATIONS : DÉLAI ET CONSTATATION .....	87
19. MODALITES D'EMISSION ET D'EXÉCUTION DES BONS DE COMMANDE .....	87
20. DISPOSITIONS FINANCIERES.....	88
21. MODALITES DE REGLEMENT .....	89
22. VERIFICATION – ADMISSION DES PRESTATIONS.....	90
23. PENALITES .....	91
23. EXECUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE .....	91
24. RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE .....	92
25. ASSURANCES.....	92
26. TRANSMISSION DES ATTESTATIONS FISCALES ET SOCIALES.....	92
27. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	94
28. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL .....	97
29. GARANTIE DE PERENNITE - REVERSABILITE.....	97
30. REGLEMENTS DES DIFFERENDS.....	98

## 1. PRESENTATION DU MUSÉE DU QUAI BRANLY-JACQUES CHIRAC

Situé en bord de Seine, au pied de la tour Eiffel, le musée du quai Branly - Jacques Chirac s'attache à donner la pleine mesure de l'importance des Arts et Civilisations d'Afrique, d'Asie, d'Océanie et des Amériques, à la croisée d'influences culturelles, religieuses et historiques multiples.

### **Conserver, documenter et enrichir une collection historique**

300 000 œuvres d'Afrique, d'Asie, d'Océanie et des Amériques, 320 000 photographies, 220 000 livres, 15 000 films et documents sonores, 2 kilomètres linéaires d'archives, constituent la collection que le musée a pour mission de conserver, de documenter et d'enrichir. La collection abritée par le musée du quai Branly - Jacques Chirac est très diverse, tant dans ses régions (Afrique, Asie, Océanie, Amériques) que dans sa composition (textiles, sculptures, masques...). Les objets et la majeure partie des photographies sont numérisés et actuellement disponibles en ligne sur le site <https://collections.quaibranly.fr>

### **Créer des ponts entre les cultures**

De l'Océanie à l'Asie, de l'Afrique aux Amériques, le plateau des collections permanentes présente 3 500 œuvres selon un parcours géographique sans cloisonnement. La proximité de ces œuvres permet un dialogue inédit entre les cultures des quatre continents.

Le musée organise une dizaine d'expositions temporaires par an, dont la programmation se caractérise par la diversité des approches et des domaines d'exploration. Conçues par des personnalités françaises ou étrangères, d'horizons et de formations différents, les expositions présentent des œuvres des collections du musée, mais également des prêts prestigieux d'institutions internationales ou de collectionneurs privés.

### **Séduire différents publics et susciter la curiosité**

Accompagner le visiteur selon ses centres d'intérêt, sa connaissance du musée, ses disponibilités, sa situation familiale et sociale, le musée répond à cette exigence en proposant des visites guidées, contées, stages, ateliers, audioguides...

Pour entretenir un lien permanent avec ses visiteurs, le musée décline une partie de son offre culturelle et de ses services sur différents supports numériques : applications mobiles, audioguides, présentation des collections en 3D, échanges d'actualité sur les réseaux sociaux... Le musée s'est également engagé dans une politique d'accessibilité pour répondre aux besoins des visiteurs en situation de handicap. Au-delà des aspects techniques et matériels, la médiation humaine est au cœur du dispositif de cette politique d'accessibilité.

### **Valoriser les collections sur le plan muséographique et scientifique**

Établissement public placé sous la double tutelle du ministère de la Culture et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le musée du quai Branly - Jacques Chirac est à la fois un musée et un centre d'enseignement et de recherche : un forum ouvert sur le monde avec des propositions artistiques, culturelles et scientifiques, de niveaux de lecture et d'angle d'approches différents.

Des colloques internationaux aux rendez-vous plus intimes du salon de lecture Jacques Kerchache, des conférences de l'Université populaire du quai Branly aux débats avec des créateurs contemporains, la nature et l'histoire des collections du musée nourrissent des questionnements permanents abordés à différents niveaux.

De par la nature même de ses collections, le musée du quai Branly - Jacques Chirac a une vocation internationale et mène une politique active de coopération avec les pays d'origine de ses collections. Le musée multiplie les échanges sous forme de coopérations scientifiques, culturelles et techniques.

Le musée dispose également d'une médiathèque spécialisée dans les domaines de l'ethnologie et de l'histoire de l'art extra-européen.

### **Une « cité-musée » dotée d'une offre composite générant un programme d'animations très dense**

L'activité du musée s'appuie sur un équipement pluriel regroupant : le plateau des collections, la médiathèque avec ses quatre espaces spécialisés (bibliothèque de recherche, salon de lecture Jacques Kerchache, archives, cabinet des fonds précieux), une librairie-boutique, deux restaurants, un jardin de 18 000 m<sup>2</sup>, un théâtre, une salle de cinéma. Tous ces espaces sont amenés à déployer leurs propositions et leur programmation, en bénéficiant de la meilleure visibilité possible, en particulier en ligne.

**Une fréquentation in situ de 1,4 M de visiteurs en 2023, positionnant le musée au 5<sup>e</sup> rang des musées français et au 20<sup>ème</sup> rang des musées européens.**

**Une fréquentation en ligne de 2 272 576 visites entre juillet 2023 et juillet 2024.**

## **2. CONTEXTE DE LA PRESTATION**

### **2.1 PRESENTATION GENERALE DE LA PLATEFORME NUMERIQUE ACTUELLE**

La plateforme numérique actuelle résulte d'une refonte engagée en 2014-2015 et seulement partiellement aboutie, en raison de l'échec de la mise en place d'un ETL, visant à intégrer l'accès aux ressources des collections dans le site général via un outil de recherche unique.

Un audit conduit en 2021 a émis diverses constatations et recommandations qui ont amené le musée à définir la nouvelle stratégie de refonte et les principes de sa mise en œuvre.

En l'état présent, la plateforme numérique se compose d'un site dit « général » (<https://quaibranly.fr>), insatisfaisant pour les équipes et le public essentiellement pour des questions d'inadaptation du CMS (Typo 3) aux besoins, de relative complexité de l'UX/UI et d'absence de moteur de recherche (directement liée aux difficultés issues de l'ETL), d'un site dit « collections » (<https://collections.quaibranly.fr>) mis en ligne assez récemment en tant que solution temporaire d'accès aux collections objets et photo en attendant la refonte et basé sur la solution de diffusion « CollectionConnection » développée par CIT, titulaire assurant la maintenance du progiciel de gestion des collections (TMS), et de quelques sites satellites.

La plateforme numérique de l'établissement du musée du quai Branly – Jacques Chirac est ainsi actuellement structurée de la manière suivante :

Le site internet quaibranly.fr incluant le site institutionnel et les bases de données dédiées aux collections. À noter que le site quaibranly.fr regroupe 2 URL :

- Une version desktop : quaibranly.fr
- Une version mobile : m.quaibranly.fr

Auquel il faut ajouter les URL d'accès direct aux bases de données :

- collection.quaibranly.fr (pour les objets et les photographies)
- archives.quaibranly.fr (pour les archives)
- vm-primo.quaibranly.fr (pour la bibliothèque)

Plusieurs sites dits « satellites » :

- Un site dédié aux Collections Royales d'Amérique du Nord, CRoyAN (<https://croyan.quaibranly.fr/fr/>)
- Un site dédié à la donation Marc Ladreit de Lacharrière (<https://collection-lacharriere.quaibranly.fr/fr/>)
- Un site dédié aux annales de la fondation Martine Aublet (<https://www.revue-antipodes.com>)
- Un site billetterie (<https://quaibranly.tickeasy.com>)
- Un site recrutement (<https://recrutement.quaibranly.fr/>)
- Un site boutique (<https://boutique.quaibranly.fr/>)

## EXPRESSION DES BESOINS INTERNES

Un ensemble d'ateliers de travail a été organisé avec les différentes directions et les services internes du musée afin de recueillir leurs besoins, perspectives et attentes.

Ces sessions ont permis une collaboration étroite avec les équipes du musée, garantissant que les spécificités de chaque service soient prises en compte dans la conception du projet.

Liste des ateliers conduits :

- Direction de la Communication : 1 atelier
- Direction du Patrimoine et des Collections : 2 ateliers
- Direction des Moyens Techniques et de la Sécurité (SSI) : 1 atelier
- Direction de la Recherche et de l'Enseignement : 1 atelier
- Direction des Publics : 1 atelier
- Direction du Développement Culturel et Service du Mécénat : 1 atelier
- Direction de l'Administration et des Ressources Humaines : 1 atelier
- Service du Contrôle de Gestion : 1 atelier
- Direction Générale : 1 atelier

Ces ateliers ont contribué à une compréhension générale des besoins et des processus de chaque service.

Les comptes rendus de l'ensemble de ces ateliers sont joints en annexe (document non contractuel).

## 2.2 STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

Récapitulatif des visites - Aperçu de juillet 2023 à juillet 2024 sur la base d'un paramétrage non optimisé.

- 2 272 576 visites (tendance stable / niveaux pré-covid)
- 2 min 27s durée moyenne d'une visite -5,2 %
- 37 % visiteurs ayant survolé (quitté le site après une page) -9,8 %
- 4,4 actions (pages vues, téléchargements, liens sortants et recherches internes) par visite +7,3 %
- 2 009 actions max en une visite +43,7 %
- 9 408 530 pages vues, 3 017 522 pages vues uniques
- 177 recherches totales sur le site, 23 mots-clés uniques
- 242 863 téléchargements, 223 687 téléchargements uniques
- 237 560 liens sortants, 208 858 liens externes uniques

## 2.3 PANORAMA DES PUBLICS ACTUELS ET CIBLES POUR LA REFONTE

La photographie actuelle du public de l'EP-MQB-JC est la suivante :

- Grand public ; familles et individuels ; découverte pédagogique et ludique des expositions et de la richesse des activités proposées.
- Enseignants/jeunes/scolaires : de nombreux dispositifs permettent aux enseignants de préparer, accompagner et prolonger la visite.
- Étudiants : un lieu culturel et de ressources accessibles facilement
- Groupes (associations, tourisme, collectivités, CE) : un lieu de visite incontournable, des visites et des activités adaptées
- Entreprises : un lieu prestigieux, unique et personnalisable pour leurs événements
- Presse : un lieu incontournable présenté dans un espace dédié, une médiathèque privatisée
- Chercheurs : un centre de ressources riche, des collections ouvertes à tous
- Personnes en situation de handicap : une offre accessible et adaptée

Le cœur des besoins d'évolution porte sur l'amélioration de l'expérience d'usage de chacune des cibles suivantes :

- **Primo-visiteurs** : accéder facilement et immédiatement aux informations pratiques (accès, horaires, programme) et à l'achat des billets
- **Publics occasionnels et fidélisés** : accent mis sur la programmation, l'expérience globale et l'encouragement à adhérer
- **Publics de chercheurs et assimilés** : être encouragé à accéder du monde entier ; simplement et en toute transparence aux ressources et aux savoirs, obtenir des résultats pertinents, actualisés et utilisables.
- **Professionnels du tourisme** : être orientés vers les bons services et disposer des bonnes informations.

## 2.4 PRESENTATION DE LA STRATEGIE DE REFONTE

À l'issue du travail mené entre juin et novembre 2024, la stratégie suivante, consensuelle, a été adoptée et s'impose aux titulaires qui seront retenus pour chacun des lots du présent accord-cadre :

### 2.4.1 OBJECTIFS STRATEGIQUES

#### a) Faire venir et revenir au musée :

- Développer l'audience des expositions et de la programmation in situ et hors les murs, en accroissant l'attractivité et la lisibilité des propositions et des services adressés aux publics
- Développer la fréquentation globale en relatant et valorisant une expérience globale

#### b) Faire acheter :

- Développer les recettes de la billetterie et de la librairie-boutique, en facilitant l'acte d'achat depuis le site général quaiبرانly.fr

#### c) Faire comprendre le projet (Médiation culturelle, recherche et besoins professionnels) pour faire aimer le musée

- Encourager l'accès aux ressources en toute transparence et en faisant autorité (Parcours d'usage orienté vers la recherche et les besoins des étudiants et des professionnels)
- Développer les contenus éditorialisés pour expliquer les valeurs, le projet et la mission et, in fine, promouvoir la marque et susciter des adhésions.

En somme, l'enjeu est de renforcer la portée et d'améliorer l'efficacité de la plateforme numérique, en ciblant une progression très substantielle des taux de transformation du site général (qui concernent essentiellement la vente de tickets, la vente en ligne, les adhésions, la fréquentation du théâtre, du cinéma, de la médiathèque... et qui seront à définir dans le cadre de la mise en place d'indicateurs de performance), et en différenciant deux parcours d'usage, l'un destiné au grand public, l'autre aux chercheurs, étudiants et professionnels.

**Par ailleurs, le nouveau site général (<https://quaiبرانly.fr>) doit impérativement être mis en ligne en juin 2026, pour les vingt ans du musée.**

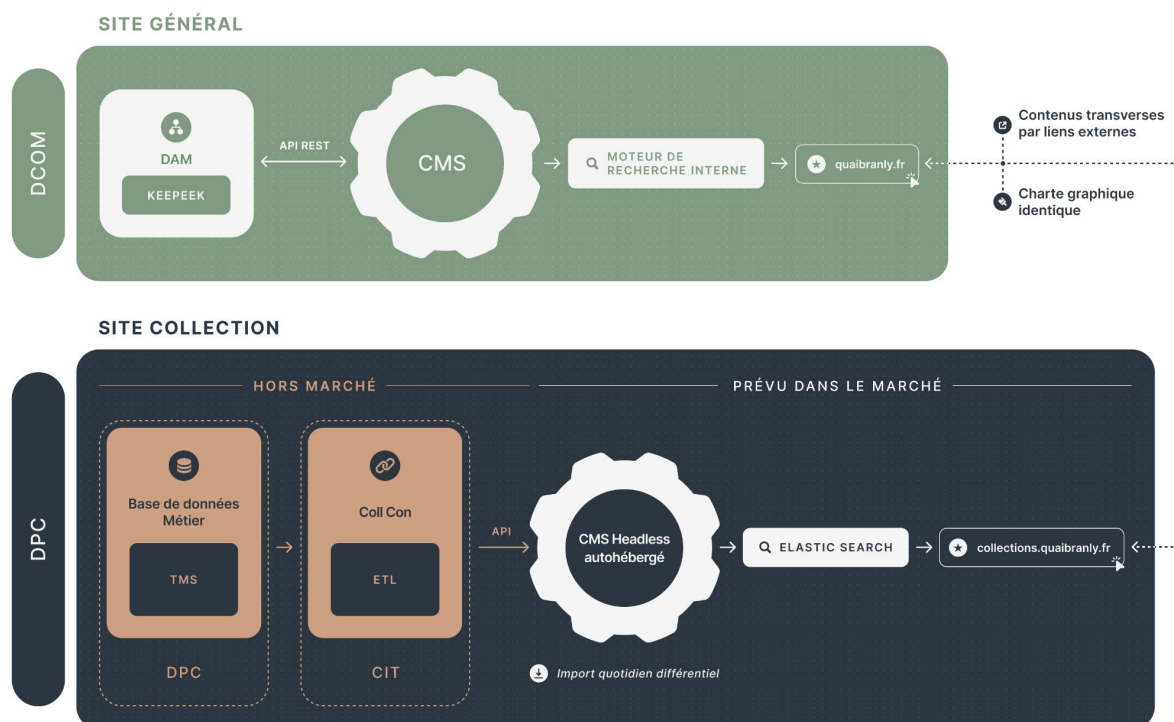
### 2.4.2 VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION CIBLEE AU TERME DE LA REFONTE

L'EP-MQB-JC souhaite aboutir à deux sites distincts, correspondant aux parcours d'usage spécifiques de deux cibles bien différenciées (le grand public, scolaires, professionnels du tourisme... d'un côté et les chercheurs, étudiants et professionnels des sujets développés par le musée, de l'autre) : un site « général » ([quaiبرانly.fr](https://quaiبرانly.fr)) et un site « collections » ([collections.quaiبرانly.fr](https://collections.quaiبرانly.fr)).

Ces deux sites feront chacun l'objet d'une gouvernance propre et disposeront de leur propre CMS et de leurs propres moteurs de recherche.

L'approche UX/UI s'inscrira dans une charte digitale commune.

La réalisation des deux sites donne lieu à deux agendas découplés, dans une logique d'indépendance de production et de validation des livrables.



## 2.5 DÉFINITION DES TERMES

Termes	Définition
ALEPH et PRIMO	Solutions liées à la BDD de la bibliothèque
CCP	Cahier des Clauses Particulières
CDG	Service du Contrôle De Gestion
CMS	Content Management System : Outil de gestion du contenu du/des sites internet.
COPIL	COmité de PILotage
CRM	Customer Relationship Management
CTA	Call To Action
DCOM	Direction de la communication
DDC	Direction du développement culturel
DG	Direction Générale
DMTS	Direction des moyens techniques et de la sécurité
DP	Direction des publics
DPC	Département du patrimoine et des collections
EP-MQB-JC	Établissement Public du musée du quai Branly - Jacques Chirac
ETL	Extract Transform Load : combinaison de plusieurs sources de données dans un « connecteur ». Cet outil, nommé ITM dans l’environnement déployé lors de la précédente refonte a



	été abandonné en lien avec la complexité de traitement des données issues de TMS d'où l'approche à deux sites.
LIGEO-gestion et LIGEO-diffusion	Solutions liées à la BDD d'archives
MOA	Maître d'Ouvrage : musée du quai Branly – Jacques Chirac (EP-MQB-JC)
PACQ	Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
Plateforme numérique	Ensemble des sites liés à l'Établissement public du musée du quai Branly - Jacques Chirac
RGAA	Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité
RGESN	Référentiel Général d'Ecoconception des Services Numériques ( <a href="https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/">https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/</a> ), version 2024
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
SEO - SEA	Search Engine Optimisation : Travail destiné à l'optimisation de la qualité du référencement du site sur les moteurs de recherche. Search Engine Advertising : Actions de webmarketing de type référencement payant sur les moteurs de recherche.
Site Billetterie	Site web marchand dédié à la vente des entrées au musée
Site Boutique	Site web marchand dédié à la vente des articles dérivés : livres, brochures, objets, goodies, souvenirs, etc.
Site collections	Site web dédié à la présentation et valorisation des types de contenus relatifs aux "collections" : catégories et fiches œuvres, visuels et données relatives aux œuvres (notices, etc.)
Site général	Site web institutionnel d'information sur le musée et qui vise le grand-public et les professionnels
Sites satellites	Sites liés à l'offre de l'EP-MQB-JC mais faisant l'objet d'une gestion distincte de celle du site général et du site collections.
SSI	Service des systèmes d'information
TMA - TME	Tierce Maintenance Applicative Tierce Maintenance Évolutive
TMS - CollConn	TMS : solution de gestion de la BDD « collections » et CollectionConnection (CollConn) solution de diffusion en ligne
UX-UI	UX : Expérience Utilisateur UI : Interface Utilisateur UI kit : bibliothèque de composants graphiques et interactifs réutilisables (boutons, formulaires, menus, etc.), accompagnée de règles de design et de documentation, qui



	assure la cohérence visuelle et fonctionnelle des interfaces numériques.
VA	Vérification d'Aptitude
VSR	Vérification de Service Régulier

### 3. PRESENTATION DE L'ACCORD CADRE

#### 3.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

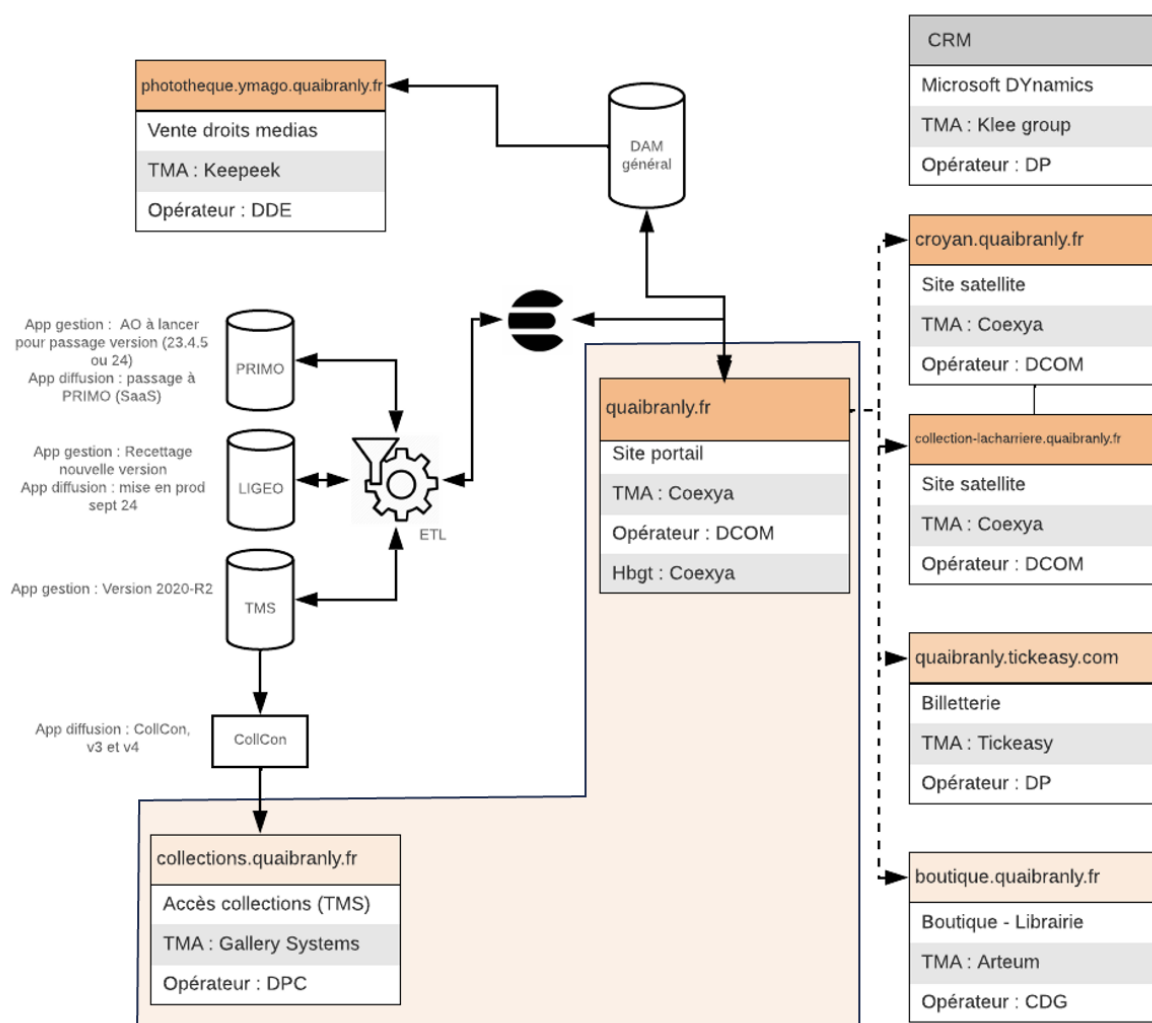
Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire une prestation de design, développement, hébergement et maintenance de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC, selon le périmètre schématisé page suivante, indiqué par l'encadré sur fond coloré, correspondant à la définition suivante.

Le plan de refonte inclus :

- Le site général quaibranly.fr : design et CMS ;
- Le site collections.qaibranly.fr : design et CMS ;
- L'hébergement de ces sites ;
- La reprise des données du site de la revue Antipodes, pour archivage.

Il exclut :

- La mise en place de l'entrepôt de données et le développement de l'ETL, prévus pour être assurés par la société Decivision, via la solution Talend, sous pilotage du SSI, décorrélés du projet de refonte et objet d'un agenda spécifique, qui sera défini ultérieurement ;
- Les solutions métiers du DPC dédiées à la gestion des BDD : TMS, Aleph, Ligeo ;
- Les solutions de diffusion Aleph (Primo) et Ligeo ;
- Les sites satellites Croyan (<https://croyan.qaibranly.fr/fr/>), Marc Ladreit de Lacharrière (<https://collection-lacharriere.qaibranly.fr/>) et recrutement (<https://recrutement.qaibranly.fr/>);
- La photothèque Ymago (<https://phototheque-ymago.qaibranly.fr>) ;
- Les flux et web services développés par CIT pour CollConn ;
- Le DAM utilisé par le musée (solution Keepeek) ;
- Le CRM ;
- Le site de la boutique en ligne (<https://boutique.qaibranly.fr/>) ;
- Le site de la billetterie en ligne (<https://quaibranly.tickeasy.com>)



### 3.2 ALLOTISSEMENT

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N°	Intitulés des lots séparés
1	Design des deux sites : Direction artistique web du projet (charte digitale), définition de l'expérience utilisateur (UX : voie ergonomique et arborescence), design des interfaces (gabarits, UI kit, en comportement RWD et en conformité RGAA) ;
2	Réalisation du « site général » <a href="https://quaibranly.fr">https://quaibranly.fr</a> : développements fonctionnels, intégration graphique, référencement et maintenance (TMA – TME) ;
3	Réalisation du « site collections » <a href="https://collections.quaibranly.fr">https://collections.quaibranly.fr</a> : développements fonctionnels, intégration graphique, référencement et maintenance du site « collections » (TMA-TME) ;
4	Hébergement de la plateforme numérique (site « général », site « collections »).

Le présent document est commun à l'ensemble des lots. Les prestations contenues dans chacun des lots sont décrites à l'article 9 du présent CCP.

#### 4. MONTANT ET FORME DE L'ACCORD-CADRE

Chacun des lots est conclu à prix mixtes. Le montant de la part forfaitaire est précisé à l'Acte d'engagement et les prix unitaires sont indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU).

Chaque lot comporte un montant maximum pour sa part à commandes sur la durée totale de l'accord-cadre, reconductions comprises, décrit ci-dessous.

**Rappel : les montants maximums indiqués ci-dessous concernent la part à commandes uniquement et n'incluent pas le montant forfaitaire.**

N°	Intitulé du lot	Forme du lot : mono attributaire ou multi attributaire	Montant maximum de la part à commandes sur la durée totale de l'accord-cadre
1	Design des deux sites : Direction artistique web du projet (charte digitale), définition de l'expérience utilisateur (UX : voie ergonomique et arborescence), design des interfaces (gabarits, UI kit, en comportement RWD et en conformité RGAA)	Mono-attributaire	50 000 € HT
2	Réalisation du « site général » <a href="https://quaibranly.fr">https://quaibranly.fr</a> : développements fonctionnels, intégration graphique, référencement et maintenance (TMA – TME)	Mono-attributaire	200 000 € HT
3	Réalisation du « site collections » <a href="https://collections.quaibranly.fr">https://collections.quaibranly.fr</a> : développements fonctionnels, intégration graphique, référencement et maintenance du site « collections » (TMA-TME)	Mono-attributaire	100 000 € HT
4	Hébergement de la plateforme numérique (site « général », site « collections »)	Mono-attributaire	50 000 € HT

Il sera exécuté par bon de commande en application de l'article R2162- 13 du Code de la commande publique, et dans les conditions définies dans le présent document.

#### 5. DUREE DE L'ACCORD-CADRE

Les lots 1 et 4 sont conclus pour une durée de douze (12) mois. Ils pourront être reconduits tacitement trois (3) fois pour la même durée.

Pour le lot 1, cette durée est appréciée à compter de la date de notification au titulaire.

Pour le lot 4, cette durée est appréciée à compter de la date de lancement de l'ordre de service (OS) de la personne publique, actant le démarrage des prestations.

Les lots 2 et 3 sont conclus pour une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de notification. Ils pourront être reconduits tacitement deux (2) fois pour une durée de douze (12) mois par période.

Le cas échéant, la personne publique prendra par écrit la décision de ne pas reconduire l'accord-cadre trois (3) mois au moins avant la date anniversaire de notification de l'accord-cadre au titulaire. En cas de non-reconduction, le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnité.

En application de l'article L2125-1 du Code de la commande publique, la durée totale de chaque lot ne pourra dépasser quatre (4) ans.

Les bons de commandes émis pendant la durée de validité de chaque lot peuvent s'exécuter au-delà, jusqu'à admission des prestations faisant l'objet du bon de commande dans une limite de trois (3) mois.

## 6. CLAUSE DE REEXAMEN

Pour les lots 2 et 3, dans l'hypothèse où la VSR (Vérification de Service Régulier) intervenait avant la fin des vingt-quatre (24) mois, alors la tierce maintenance applicative (TMA) trouverait à s'appliquer pour la période restante

Les modalités financières de l'exécution de la TMA durant la première période de l'accord-cadre, le cas échéant, seront celles prévues au forfait pour les années de reconduction (3 et 4) appliquée au prorata temporis.

## 7. LIEU D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Les prestations seront réalisées au musée du quai Branly – Jacques Chirac – 222 rue de l'Université 75007 PARIS et dans les locaux des titulaires des lots.

Certaines réunions devront être réalisées au musée du quai Branly – Jacques Chirac à la demande du pouvoir adjudicateur.

## 8. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT, SECURITE ET SANTE

Les dispositions de l'article 7.1 du CCAG-TIC sont applicables.

Par dérogation aux dispositions de l'article 7.2 du CCAG/ TIC, en cas d'évolution de la législation sur la protection de l'environnement, de la sécurité et de la santé en cours d'exécution de l'accord-cadre, les modifications éventuelles, demandées par le pouvoir adjudicateur afin de se conformer aux règles nouvelles, ne donnent pas lieu à la signature d'un avenant, sauf si ces dispositions sont moins protectrices de l'environnement.

## 9. INTERVENANTS DE L'ACCORD CADRE

### 9.1 TITULAIRES DE L'ACCORD-CADRE

Les titulaires de chacun des lots ou les membres du groupement désignés à l'article 1 ou 2 de l'acte d'engagement de l'accord-cadre ayant en charge la réalisation des prestations sont désignés dans le présent CCP sous le nom « le titulaire ».

Dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom au pouvoir adjudicateur dans les délais requis ou impartis par l'accord-cadre, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution de l'accord-cadre et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre.

### 9.2 CONDUITE DE L'ACCORD-CADRE

La Direction Générale du musée du quai Branly – Jacques Chirac est chargée du suivi général et de la conduite de l'accord-cadre, en coordination avec la direction de la communication, du département du patrimoine et des collections, du service des systèmes d'information et du service du contrôle de gestion.

### 9.3 SOUS-TRAITANCE

Le titulaire sous-traite les prestations dans les conditions prévues par les articles L.2193-1 à L.2193-14 du Code de la commande publique **et** aux articles R.2193-1 à R.2193-16 du Code de la commande publique.

**La sous-traitance totale est interdite.**

Si la demande d'acceptation et d'agrément n'a pas été faite au moment du dépôt de l'offre pour l'attribution de l'accord-cadre, elle pourra avoir lieu à tout moment pendant la durée de l'accord-cadre à condition d'avoir obtenu du musée du quai Branly – Jacques Chirac l'acceptation et l'agrément des conditions de paiement de chaque sous-traitant, sur présentation de la déclaration de sous-traitance à la personne publique (*formulaire DC4 joint au présent DCE*) dans les conditions définies à l'article 3.6 du CCAG-TIC.

Le sous-traitant accepté et agréé est payé directement, pour la partie de l'accord-cadre dont il assure l'exécution, par la personne publique lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600,00 euros TTC.

Le titulaire reste responsable de toutes les obligations résultant du présent accord-cadre, y compris celles qui sont sous-traitées.

**En tout état de cause, la déclaration de sous-traitance doit être adressée à la personne publique avant tout début d'intervention du sous-traitant.** Toute sous-traitance occulte pourra être sanctionnée par la résiliation de l'accord-cadre aux frais et risques de l'entreprise titulaire dans les conditions de l'article 45 du CCAG-TIC.

#### 9.4 COTRAITANCE

Les dispositions de l'article 3.5 du CCAG-TIC sont applicables. En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire de chacun des autres membres du groupement dans les obligations contractuelles de celui-ci à l'égard du représentant de la personne publique jusqu'à la date d'expiration de l'accord-cadre, à laquelle ces obligations prennent fin et jusqu'à l'exécution complète des bons de commandes pris en application de l'accord-cadre.

#### 9.5 PIÈCES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, en cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles de l'accord-cadre, elles prévalent dans l'ordre ci-après :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes :
  - Annexe 2 : le bordereau de prix unitaires (BPU)
  - Annexe 3 : Le formulaire DC4 valant demande d'acceptation du ou des sous-traitants et d'agrément des conditions de paiement du ou des contrats de sous-traitance, le cas échéant
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 (NOR : ECOM2106875A) ;

Pour rappel, les annexes au CCP énoncées dans le présent document (et listées en fin de document) ne sont pas contractuelles.



## 10. DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER PAR LOT

### 10.1 LOT 1 – DESIGN DES DEUX SITES

#### 10.1.1 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Les besoins stratégiques identifiés dans le cadre d'un travail mené en 2024, ressortent comme suit pour le site « général » :

- Simplifier la navigation en proposant une expérience utilisateur plus fluide et intuitive ;
- Mieux fléchir et distinguer le contenu "vitrine & commercial" du contenu "collection" afin de faciliter les parcours utilisateur selon les cas d'usages ;
- Donner à voir et à comprendre la variété des offres du musée dès la page d'accueil ;
- Favoriser la visibilité des multiples propositions programmées par les directions, départements et services du musée ;
- Encourager le croisement de contenus (augmentation de la durée et de la profondeur de la navigation, mise en place de tunnels de conversion) ;
- Inciter à l'action avec des boutons CTA orientés vers les objectifs de transformation principaux : billetterie, boutique, adhésions, réservations au théâtre, au cinéma et aux animations, contact mécénat, groupes, professionnels ;
- Disposer d'un moteur de recherche efficace portant sur l'intégralité des contenus éditoriaux, sachant que les contenus relevant des collections sont indexés uniquement sur le site « collections » (voir lot 3).

Ainsi, et comme énoncé ci-avant des objectifs stratégiques, on parle donc bien d'un projet à 3 dimensions :

- a) Servicielle à visée commerciale ;**
- b) Affirmation et promotion de la marque** : notoriété/autorité/identité/image de l'institution ;
- c) Valorisation spécifique avec les contenus riches des collections pour les chercheurs et les "curieux des quatre continents"**

L'idée est de repositionner l'offre de l'EP-MQB-JC comme une expérience globale valorisant un lieu composite et multifonction où l'on peut composer sa propre expérience : visite d'exposition, visite des collections, participation à un événement, réservation des séances de cinéma, de places au théâtre, au restaurant, achat en boutique, privatisation, etc.

Le site doit incarner l'esprit, la richesse et la diversité de l'offre culturelle de l'institution, tout en guidant l'utilisateur dans un parcours fluide, conçu pour renforcer sa prise d'information, son engagement et donc sa transformation.

Pour encourager l'engagement, un ensemble de dispositifs d'action (CTA : Call To Action) sera intégré aux points de contacts stratégiques : accueil, page exposition, page événement, footer, et tout autre emplacement permettant d'orienter l'internaute vers l'ensemble des services commerciaux et non commerciaux du musée, de manière fluide et attractive.

L'objectif est de transformer l'intérêt suscité en engagement concret, incitant le visiteur web à planifier sa visite sur place et à devenir un visiteur physique, contribuant ainsi directement à la mission culturelle du musée.

### 10.1.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le lot 1 couvre tout le volet conception UX/UI du projet dans son ensemble, correspondant au site « général » et au site « collections » :

#### Part forfaitaire :

- a. **Cadrage, définition de l'arborescence cible et de l'expérience d'usage (UX)**
- b. **Mise au point de la charte digitale web multi-supports**
- c. **Wireframing, production des UI kits**
- d. **Supervision du respect de l'UI lors des développements front-end**

#### Part à commandes :

- e. **Evolution de la charte digitale et des UI kit**

La description détaillée des prestations attendues est définie ci-après.

- a. **Cadrage, définition de l'arborescence cible et de l'expérience d'usage (UX)**

Cette prestation recouvre trois attendus :

- Le cadrage des besoins et des contraintes
- La définition de l'arborescence cible
- La définition de l'expérience d'usage (UX)

- **Le cadrage des besoins et des contraintes**

Le cadrage consiste pour le titulaire à évaluer les besoins du projet dans son ensemble et à fournir des orientations stratégiques qui guideront sa conception. Il s'agira ainsi d'analyser en profondeur les objectifs du projet, les attentes des parties prenantes, ainsi que les contraintes techniques, fonctionnelles et esthétiques existantes, y compris sous l'angle du SEO, du RGAA, du RGSN, des webperfs et des compatibilités de navigateurs. À partir de cette analyse, des recommandations seront formulées pour orienter la conception, le design et la mise en œuvre du projet de manière cohérente.

- **Définition de l'arborescence cible**

Dans le cadre de la refonte du site, l'architecture de l'information constitue un aspect fondamental pour garantir une navigation cohérente et intuitive. L'objectif est de structurer le site en s'appuyant, sans s'y limiter, sur le périmètre éditorial et fonctionnel existant de quai-branly.fr (L'arborescence détaillée du site actuel est jointe en annexe au présent CCP), tout en optimisant l'organisation des contenus.

Cette approche vise :

- à hiérarchiser les informations de manière à favoriser une expérience utilisateur fluide, en adéquation avec les besoins des visiteurs et les objectifs stratégiques du musée ;
- à mieux distinguer le contenu "vitrine/commercial" du contenu "collections" ;
- à disposer d'un site qui conjugue à la fois un rôle de "site de marque", un rôle de « site d'information » (serviciel et scientifique) et un rôle « d'adressage de prospects » vers les services d'adhésion et les sites de vente en ligne.

Le titulaire du lot devra ainsi proposer une arborescence renforçant l'accessibilité et l'engagement des utilisateurs à travers une navigation simplifiée et enrichie guidée par l'idée de trouver le juste dosage entre :

- Valorisation : via les notions de “faire vivre”, “faire valoir” pour transmettre le capital émotionnel de ce qu’est le musée du quai Branly – Jacques Chirac ;
- Information et action : via les notions de “faire savoir”, “faire agir” pour transmettre l’information et permettre le passage à l’action avec l’acte de transformation (en adhésion, en inscription, en vente) ;
- Les contenus généraux et scientifique.

Pour y parvenir le titulaire devra animer des réunions d’expression des besoins opérationnels avec l’ensemble des directions, départements et services concernés par la refonte, soit :

- Direction de la Communication
- Département du Patrimoine et des Collections
- Direction de la Recherche et de l’Enseignement
- Direction des Publics
- Direction du Développement Culturel
- Service du Mécénat
- Direction de l’Administration et des Ressources Humaines
- Service des Systèmes d’Information
- Service du Contrôle de Gestion

Le nombre de réunions d’expression des besoins est fixé au minimum à une par entité.

#### ▪ Définition de l’expérience d’usage

A partir des résultats du cadrage et de la définition de l’arborescence, le titulaire devra concevoir une expérience utilisateur fluide, intuitive et agréable, en veillant à ce que l’interaction avec le site soit optimisée pour tous les types de publics. Cela inclut l’étude des parcours utilisateurs pour garantir une navigation simple et efficace, ainsi que la création d’interfaces ergonomiques qui répondent aux besoins des utilisateurs tout en respectant les objectifs du projet. L’ergonomie vise à réduire la complexité des interfaces tout en facilitant l’accès à l’information et aux fonctionnalités essentielles.

#### b. Mise au point de la charte digitale web multi-supports

Basée sur les éléments d’identité graphique qui seront communiqués par la MOA, la direction artistique consiste à mettre au point la charte digitale web de l’ensemble du projet (site général, site collections) répertoriant l’ensemble des principes retenus, illustrés par des écrans types et fonctionnels. Cette charte permettra d’assurer une cohérence de fond et de forme à l’ensemble de l’offre de contenus et de services proposée sur le site et de faciliter son intégration au moment de l’installation de la solution technique. Elle se définit comme suit :

- La charte digitale web est le document cadre qui définit les règles, les standards et les bonnes pratiques à suivre pour la création, la gestion et l’évolution de la plateforme numérique de l’EP-MQB-JC-JC).
- Elle définit expérience utilisateur, dite UX (Arborescence, ergonomie de la navigation, accessibilité, standards d’interaction).

- Elle établit les lignes directrices concernant l'identité visuelle et graphique des sites (couleurs, polices, éléments graphiques, positionnement des logos, règles de mise en page).
- Elle décrit la structure et les types de contenus en fonction de la ligne éditoriale indiquée par la maîtrise d'ouvrage.
- Elle définit les règles de comportements responsive des différents écrans
- Elle fixe et répond aux normes d'accessibilité (RGAA), en lien avec les titulaires des lots 2 et 3 (avec un objectif de conformité égal à au moins 80%), d'éco-conception (RGESN), de performance (WebPerf) et de compatibilité avec les navigateurs.

### c. Wireframing, production des UI kits

Cette prestation recouvre deux attendus :

- Mise au point du wireframing
- Production des UI kits

#### ▪ Mise au point du wireframing

Il est attendu que le titulaire propose un wireframing préliminaire avant de passer à la conception des maquettes UI interactives.

Les wireframes doivent être conçus pour représenter la structure fondamentale des pages, en mettant l'accent sur la hiérarchie de l'information, la navigation, ainsi que l'interaction entre les éléments. Ils permettront de valider la logique de l'architecture de l'information et de recueillir les retours des parties prenantes avant la conception graphique.

Les wireframes et les maquettes interactives doivent être soumis pour validation avant le démarrage du développement, assurant ainsi que le design final réponde aux besoins fonctionnels et esthétiques du projet.

Considérant que le titulaire du lot 1 est chargé du volet conception et design à la fois pour le site général et le site collections, les deux typologies de contenus disposeront chacun d'un site et une URL dédiés, et d'une technologie (CMS) également spécifique.

Il est donc attendu du titulaire du lot 1 l'adoption et la couverture de cette attente "double site" dans son approche UI/UX.

Une filiation visuelle et ergonomique forte entre les deux environnements devra être de mise dans l'objectif de proposer une expérience "sans couture" aux utilisateurs qui seraient amenés à naviguer entre les deux univers.

Il est ainsi attendu du titulaire qu'il adopte une approche cohérente de l'UI/UX pour les deux sites : général et collection avec une ergonomie basée sur la notion de gabarits de pages combinée à une logique de gabarits de blocs

L'objectif est de maximiser les choix de conception communs entre les deux sites, dans la mesure du possible, afin d'éviter de re-designer des pages ou modules déjà existants sur le site général.

Cela inclut l'harmonisation des gabarits, des éléments de navigation, et des modules interactifs, tout en veillant à ce que l'identité visuelle et les spécificités fonctionnelles de chaque site soient respectées.

Cette approche garantira une expérience utilisateur fluide et cohérente, tout en optimisant les ressources de conception et de développement.

La liste suivante propose une première identification des gabarits de pages nécessaires pour répondre au champ éditorial et fonctionnel du site.

Elle n'est ni exhaustive ni définitive et devra être enrichie au cours du projet.

Il est attendu que les titulaires apportent une réflexion approfondie et des recommandations pour ajuster et compléter cette liste en fonction des besoins identifiés lors des phases de conception.

### **Gabarits site général**

- Accueil
- Edito en fonction des articles et du contenu
- Listes et variantes : Expos, Événements, Actualités, Médias/Ressources etc.
- Fiche Exposition multi-sections
- Fiche Événement multi-sections
- Agenda (et dépendances : date picker, liste, fiche détail etc.)
- Formulaires
- Liste / Catalogue
- 404
- Newsletter

### **Instants UI site général :**

- Menu déroulant ou méga-menu interactif
- Barre de recherche rapide avec suggestion
- Résultats de recherche
- Visionneuse de médias
- Pop-in / Pop-up de validation
- Bandeau d'alerte ou d'information
- Notifications contextuelles
- Chargement de contenu
- Tooltip / Infobulle
- Modales ou overlays contextuels
- Pagination ou navigation continue
- Bannière de consentement RGPD

### **Gabarits site “Collections”**

Il conviendra de réutiliser autant que possible l'UX/UI établi pour le site “général”

- Accueil des collections
- Edito x Article / Contenu
- Zone / page de recherche
- Vue liste objets (avec filtre à facettes)
- Fiche œuvre individuelle (fiche notice / détails)
- Page thématique / focus sur une sélection d'œuvres
- Page formulaire (contact, demande d'accès aux archives, etc.)

### Instants UI site “Collections” :

Il conviendra de réutiliser autant que possible l’UX/UI établi pour le site “général”

- Menu déroulant ou méga-menu interactif
- Barre de recherche rapide avec suggestion
- Résultats de recherche
- Visionneuse de médias
- Pop-in / Pop-up de validation
- Bandeau d’alerte ou d’information
- Notifications contextuelles
- Chargement de contenu
- Tooltip / Infobulle
- Modales ou overlays contextuels
- Pagination ou navigation continue
- Bannière de consentement RGPD

#### ▪ Production des UI kits

La prestation de production des UI kits, recouvre le design d’interface (UI) et le webdesign. Elle s’inscrit dans une démarche de concrétisation de la vision artistique sur tous les supports numériques.

- Les interfaces attendues doivent être cohérentes et attrayantes, tout en optimisant l’expérience utilisateur (UX) sur desktop, mobile et tablette.
- Le design doit garantir une navigation fluide, une hiérarchie visuelle claire, et une adaptation parfaite aux contraintes techniques de chaque plateforme.
- La direction artistique doit être traduite en éléments graphiques interactifs et ergonomiques, tout en assurant une expérience homogène et optimisée sur tous les supports et formats.

Il est souhaité que ce travail d’UI et webdesign soit matérialisé sur des maquettes interactives. Ces maquettes devront être suffisamment détaillées pour illustrer le design visuel, les éléments d’interaction, et l’expérience utilisateur. Elles devront inclure des états interactifs (hover, clic, etc.) pour simuler le comportement du site et garantir la cohérence et l’efficacité de l’interface.

Les UI kits, servant de base au design des gabarits graphiques, sont attendus pour les deux sites et les sites satellites :

- Description et hiérarchisation des composants (navigation, formulaire, contenus, boutons, icônes...),
- Définition des fondamentaux (système typographique, palette, grille, iconographie...), documentation des règles d’usage (États, comportements responsifs, accessibilité, contexte d’utilisation...).

#### **d. Supervision du respect de l'UI lors des développements front-end**

Cette prestation consiste à garantir que le développement front-end respecte les maquettes UI validées. Il s'agit de vérifier la conformité visuelle et fonctionnelle des éléments graphiques, ainsi que la cohérence des interactions et de la navigation.

L'objectif est de s'assurer que le site développé reste fidèle aux choix design tout en respectant les standards d'accessibilité. Des tests réguliers seront à réaliser par le titulaire du lot n°1 pour garantir que l'expérience utilisateur reste optimale sur tous les supports.

Dans ce cadre, il est attendu du titulaire du lot n°1 qu'il consacre des temps adaptés d'échanges avec les différents services du musée et les titulaires des autres lots.

Ces interactions auront pour objectif de s'assurer que les solutions proposées répondent précisément aux attentes des équipes et aux objectifs du projet. Cela permettra d'ancrer le projet dans les réalités opérationnelles et éditoriales du musée.

Au moins 4 réunions de contrôle et de validation sont à prévoir, ainsi qu'un point de contact hebdomadaire avec les titulaires des lots 2 et 3 et un point de suivi bi-hebdomadaire avec la MOA.

La coordination des prestations des titulaires des différents lots du présent accord-cadre est assurée par la MOA.

Il appartient au titulaire du lot n°1 de veiller à ce que sa prestation intègre une méthode de travail permettant de prendre en compte les besoins et les contraintes des titulaires des autres lots, en évitant un fonctionnement en silos et en veillant à l'articulation optimale des prestations entre elles.

Ainsi, le titulaire du lot n°1 doit faire en sorte que la charte digitale et les UI kits garantissent la cohérence graphique des différents sites ciblés par la refonte, tout en respectant des agendas de réalisation distincts et indépendants en termes de validation et de mise en ligne des livrables du site "général" et du site "collections".

#### **e. Evolution de la charte digitale et des UI kit [Part à commandes]**

Les demandes éventuelles d'évolution de la charte digitale et des UI kit feront l'objet de commandes, sur la base du BPU, sur la base des unités d'œuvres suivantes :

UO 1 - Adaptation de l'expérience d'usage à une nouvelle fonctionnalité ou un nouveau type de contenu : échanges concernant l'expression des besoins, traduction en maquette
UO 2 - Adaptation de l'expérience d'usage à une modification de l'arborescence impactant l'ensemble du site : échanges concernant l'expression des besoins, traduction en maquette
UO 3 - Mise à jour de la charte digitale : proposition de nouvelle maquette
UO 4 - Production d'un UI kit supplémentaire, lié à l'adaptation de l'expérience d'usage ou à la mise à jour de la charte digitale
UO 5 - Prestation supplémentaire de supervision du respect de l'UI lors de développements de front-end

### 10.1.3 SYNTHÈSE DES LIVRABLES ATTENDUS ET MODALITES DE RECEPTION

Désignation	Définition	Formats cibles	Délai de remise maximum
Cadrage, définition de l'arborescence cible et de l'expérience d'usage (UX)	Rapport de cadrage comportant l'analyse du projet, la définition de l'arborescence cible, la définition des parcours d'usage types (UX)	Standards, permettant a minima la présentation et la réutilisation.	Seize (16) semaines à compter de la réunion de lancement
Charte digitale web	Document cadre qui définit les règles, les standards et les bonnes pratiques à suivre pour la création, la gestion et l'évolution de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC-JC).	Standards, permettant a minima la présentation et la réutilisation.	Seize (16) semaines à compter de la réunion de lancement
Wireframing et UI kit du site « général »	Document de concrétisation des principes établis dans la charte digitale pour le site <a href="https://quaibranly.fr">https://quaibranly.fr</a>	Standards, à destination de la MOA et des intégrateurs. À préciser par le prestataire.	Onze (11) semaines maximum à compter de la validation de la charte digitale et de l'arborescence
Wireframing et UI kit du site « collections »	Document de concrétisation des principes établis dans la charte digitale pour le site <a href="https://collections.quai-branly.fr">https://collections.quai-branly.fr</a>	Standards, à destination de la MOA et des intégrateurs. À préciser par le prestataire.	Onze (11) semaines maximum à compter de la validation de la charte digitale et de l'arborescence
Supports de présentation en réunions	Documents utilisés dans le cadre du suivi de la prestation et de l'animation de la relation avec la MOA et les titulaires des autres lots.	Standards, de type .pptx, .pdf a minima.	Quarante-huit (48) heures après la réunion
Comptes rendus de réunions	Synthèse des échanges organisés dans le cadre de l'animation de la relation avec la MOA et les titulaires des autres lots.	Standards, de type .doc ou .pdf. L'utilisation d'outils IA pour la captation et la synthèse des réunions est autorisée.	Soixante-douze (72) heures après la réunion



Comptes rendus des tests d'optimisation de l'intégration.	Résultats des tests pour s'assurer de la bonne intégration de la charte digitale et des UI kits.	Exports aux formats standards, de type .xlsx ou autres, générés par le prestataire ou accessibles en ligne via une solution de collaboration.	Une (1) semaine après la fin des test
Planning de suivi	Document, exporté ou accessible en ligne, permettant de disposer d'une vision actualisée de l'avancement de la prestation.	Exports aux formats standards, de type .xlsx ou autres, générés par le prestataire ou accessibles en ligne via une solution de collaboration.	Quarante-huit (48) heures après demande de la MOA

La validation formelle des livrables conditionne la facturation des prestations.

La validation concerne tous les livrables clés définis dans le tableau ci-dessus.

Elle consiste en une vérification, par la Maîtrise d'Ouvrage (MOA), de la conformité du livrable aux exigences du CCP et aux conclusions et recommandations issues de la phase de conception.

Une fois la conformité établie, il est établi un projet de Visa. Une fois le Visa signé par la MOA, le livrable est formellement validé.

#### 10.1.4 PRINCIPES METHODOLOGIQUES A RESPECTER

L'EP-MQB-JC ne dispose pas d'une plateforme de marque, et communiquera au titulaire une charte graphique print pour les besoins du projet. L'élaboration de la charte digitale web devra donc s'appuyer sur l'identité visuelle construite au fil des années, en tenant compte du logo, de la palette chromatique et de la typographie actuellement utilisés, en accord avec la DCOM.

De même, la ligne éditoriale n'étant pas formalisée, ses principes essentiels devront être définis par le titulaire, en accord avec la DCOM. De même, la ligne éditoriale n'est pas formalisée, ses principes essentiels seront donc à dégager par le titulaire, en accord avec la DCOM.

La charte digitale vise à aboutir à une cohésion graphique de la plateforme numérique, permettant une expérience « sans couture » des deux parcours d'usage proposés (site « général » et site « collections »).

Toutefois, il est important de noter que l'objectif prioritaire de l'EP-MQB-JC est la livraison du site « général » pour juin 2026. La définition de la charte digitale et sa traduction sous forme d'UI kits doivent prendre en compte cet aspect clé, de sorte que les agendas du site « général » et du site « collections » soient indépendants l'un de l'autre. En pratique, la validation de la charte digitale relèvera exclusivement de la DCOM et celle de l'UI kit relèvera de la DCOM pour ce qui concerne le site général et du DPC pour ce qui concerne le site « collections ».

#### 10.1.5 ORGANISATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire est libre de proposer la méthodologie qui lui paraîtra la mieux adaptée au projet.

Il lui est toutefois demandé de respecter le cadre général pour l'exécution de la prestation, décrit dans la description détaillée des prestations à réaliser, complété par les dispositions à l'article 10.2.1, alinéa a), du présent CCP, et des exigences suivantes :

- Organisation d'une réunion de lancement

- Animation de réunions d'expression des besoins opérationnels avec les directions, départements et services concernés par la refonte, sur la base d'une première proposition d'arborescence.
- Dissociation de l'agenda de production et de validation de l'UI kit pour le site « général » et le site « collections »
- Participation à des points de contact hebdomadaires avec les titulaires des lots 2 et 3, et de points de suivi bi-hebdomadaires avec la MOA.

#### 10.1.6 DELAIS D'EXECUTION DU LOT 1

Il appartient au titulaire du lot 1 de mettre en œuvre une méthodologie planifiée permettant de respecter les délais d'exécution suivants :

- Prestation de « Conception de la charte digitale et de l'arborescence » : seize (16) semaines au maximum à compter de la réunion de lancement.
- Prestation « d'adaptation /UX » : à partir de la réception de la mission « Conception de la charte digitale et de l'arborescence », quatre (4) semaines au maximum.
- Prestation de « production UI kits », à partir de la réception de la mission « adaptation/ UX » : sept (7) semaines au maximum.

Le non-respect de ces délais de réalisation pourra entraîner l'application des pénalités définies à l'article 23.3 du présent CCP.

### 10.2 LOT 2 – REALISATION DU SITE GENERAL

#### 10.2.1 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le lot n°2 a pour objet la réalisation du site général « [quaibranly.fr](https://quaibranly.fr) ».

Il recouvre les prestations suivantes :

##### Part forfaitaire :

- a. Organisation de la prestation, définition du PACQ et des ICP**
- b. Développements fonctionnels et techniques du site <https://quaibranly.fr>**
- c. Intégration graphique sur la base de la charte digitale et des UI kits livrés dans le cadre du lot n°1**
- d. Traitement de l'accessibilité du site**
- e. Migration des contenus du site actuel**
- f. Optimisation du référencement naturel (SEO- AI SEO)**
- g. Mise en place d'une solution statistique**
- h. Formation des agents**
- i. Définition d'un Plan d'Assurance Sécurité**
- j. Définition d'un plan de continuité, d'un plan de reprise (PCI-PRI) et de la réversibilité de la prestation**
- k. Plan de bascule pour la mise en ligne**
- l. Maintenance du site (TMA)**

##### Part à commandes

- m. Évolutions du site (TME)**

Dans le détail, les prestations devront répondre aux exigences décrites ci-après.

**a. Organisation de la prestation, définition du PACQ et des ICP**

Cette prestation vise à :

- Définir l'organisation de la prestation ;
- Définir le PACQ ;
- Définir les ICP.

▪ **Définition de l'organisation de la prestation**

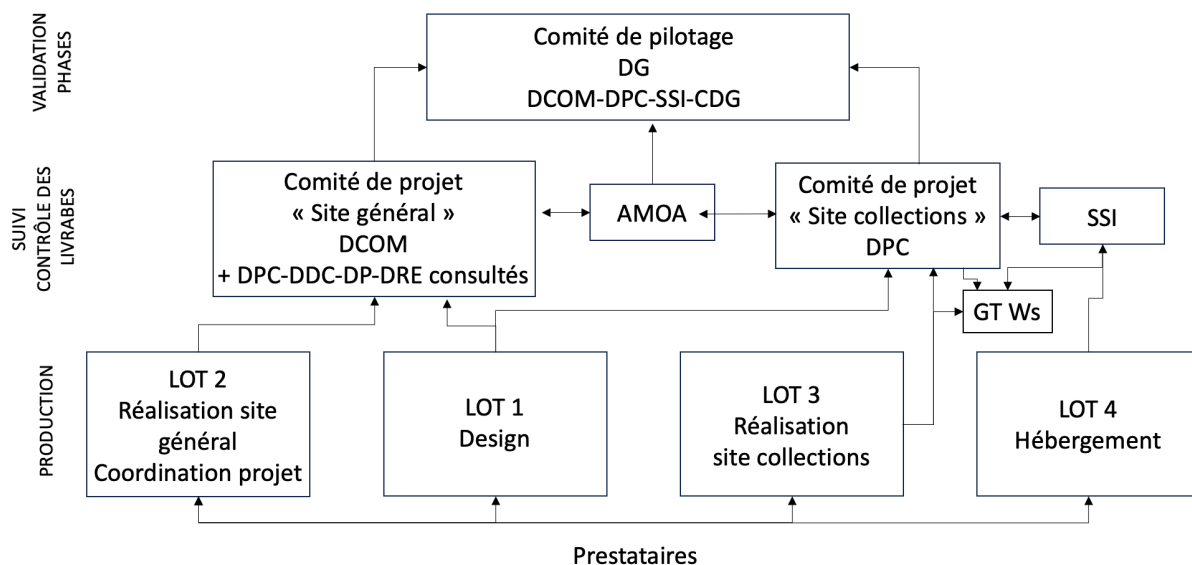
L'attention du titulaire est attirée sur l'importance à accorder à la gestion du projet, avec un accompagnement soutenu à prévoir, en direction des équipes de l'EP-MQB-JC concernées par la refonte du site général, au premier rang desquelles la DCOM, dans le cadre d'un agenda contraint par la date de livraison impérative du site en juin 2026.

Cette importance devra se traduire par une organisation adaptée, un bon dimensionnement des moyens humains affectés au projet, particulièrement dans les phases critiques, à identifier par le titulaire, et un niveau d'expérience, a minima en encadrement, adapté à un contexte d'établissement public à vocation culturelle et scientifique. Une proposition de RACI est attendue.

Le titulaire devra également animer la relation avec la maîtrise d'ouvrage (MOA) et assurer l'articulation de sa prestation avec les titulaires des autres lots. Cette collaboration sera essentielle pour garantir la cohérence conceptuelle et fonctionnelle entre les différents volets du projet.

Sur la durée d'exécution de la prestation, au moins 12 réunions de suivi et de contrôle (COPIL et Comités de projet) sont à prévoir, ainsi qu'un point de contact hebdomadaire avec les titulaires des autres lots et un point de contact bi-hebdomadaire avec la MOA.

L'organisation à prévoir s'inscrit dans la comitologie imposée par la MOA, ci-dessous, à considérer en fonction de chaque lot :



Instance	Responsabilité de production	Accès à l'information	Responsabilité de contrôle	Périmètre de validation
Comité de Pilotage (COFIL)		Planning d'exécution	Arbitrages stratégiques	Rapports des comités de projet Fins de phases Mises en ligne
Comités de projet	Rapports de suivi	Accès aux outils de gestion de projet des prestataires	Conformité des livrables Planning d'exécution	Procès-verbaux de réception des livrables (recettage) Ajustements de planning
GT Ws (Groupe de Travail Webservice collections)	Comptes rendus de réunions de coordination du travail sur le webservice			
SSI		Accès aux outils de gestion	Conformité sécurité	Installation et configuration serveurs de pré-prod et prod
Prestataires	Livrables	Tickets ouverts par les équipes du musée (recettage) Documentation applications tierces en lien avec le projet	Plan d'Amélioration Continue de Qualité (PACQ)	
Equipes musée	Ressources documentaires,	Planning d'exécution	Recettage	

	expression des besoins fonctionnels, contenus éditoriaux	(jalons de mobilisation)		
--	--	--------------------------	--	--

Par ailleurs, l'organisation à définir doit prévoir des réunions d'expression des besoins opérationnels (fonctionnels et éditoriaux détaillés), en complément et en cohérence avec celles menées par le titulaire du lot n°1, selon un nombre et un rythme à prévoir par le titulaire du lot n°2, en direction des équipes suivantes :

- DCOM
- DPC
- DDC
- DP
- DRE
- SSI

Sur la base des indications de nombre réunions estimées plus haut, il appartient au titulaire de définir dans son offre le nombre et le rythme de réunions d'information collective, de points de suivi, de validations intermédiaires et finales en comité de projet et en comité de pilotage.

Il est rappelé que les agendas de réalisation des lots n°2 et n°3 sont indépendants, donc découplés et non soumis aux mêmes impératifs calendaires. La réception ou la validation de livrables pour un de ces lots ne peut être bloquant pour l'autre lot, y compris pour ce qui concerne le lot n°1.

#### ▪ Définition du plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ)

Le titulaire présentera son Plan d'amélioration continue de la Qualité (PACQ) lors de la réunion de lancement pour validation.

Le PACQ a pour objectif de décrire les mesures prises par le titulaire pour garantir la qualité d'exécution de sa prestation.

A minima, le PACQ devra :

- Désigner la personne responsable de la qualité au sein de son équipe ;
- Décrire la méthode de vérification de la qualité et son intégration dans le déroulement du projet ;
- Fixer le cadre des règles et normes utilisées par l'équipe titulaire, notamment en termes de nommage et de versionnage de fichiers, d'installation et de code, ainsi qu'en termes de documentation du code, de la gestion d'accès, et de solutions tierces (API entre autres) ;
- Identifier les facteurs de risques prévisibles et leurs modalités de résolution ;
- Déterminer les modalités de livraison des prestations exécutées (règles de déploiement, de transmission, de documentation).

#### ▪ Définition des Indicateurs Clés de Performance (ICP)

Le titulaire du lot 2 devra, en liaison avec la MOA, définir des indicateurs clés de performance, portant, a minima, sur les points de contrôle suivants :

- Audience quantitative et qualitative (ex. : objectif de taux de rebond, de temps moyen passé, de fréquentation totale exprimée en visiteurs uniques, évolution du taux de visiteurs récurrents vs nouveaux visiteurs...);
- Indicateurs qualitatifs de performance du site (ex. : temps moyen de chargement des pages rapporté aux standards de référence, indicateurs UX...);
- Engagement contributeurs, au sens de « personnels de l'EP-MQB-JC contribuant à l'alimentation des sites en contenu » (ex. : nombre moyen d'articles publiés sur les sites, nombre de contributeurs actifs, qualification de l'activité des contributeurs...);
- Taux de satisfaction de l'outil en interne (ex. : facilité d'usage, adéquation aux besoins...);
- Engagement visiteurs (ex. : participation aux propositions en ligne, utilisation des boutons CTA...);
- Conversion (ex. : cohortes de prospects adressés aux sites de la billetterie et de la boutique, nombre de demandes d'adhésions, fréquentation du cinéma et du théâtre, nombre de participants aux activités liées à des événements...);
- SEO (ex. : trafic organique, évolution du nombre de liens externes, suivi du positionnement par rapport à des requêtes stratégiques, niveau d'indexation...).

Le recueil des informations utiles au suivi des ICP pourra nécessiter la mise en œuvre de solutions tierces de traitement de données, qui devront être détaillées dans le cadre du livrable « Indicateurs Clés de Performance ».

## **b. Développements fonctionnels et techniques du site <https://quaibrarly.fr>**

### **▪ Attentes fonctionnelles minimales en front-end**

L'objectif poursuivi étant d'améliorer l'expérience de consultation pour les visiteurs, les attentes portent sur les points suivants :

- Un univers graphique commun pour l'ensemble des pages du site ;
- Une logique de navigation également unifiée orientée vers la facilité d'accès aux informations recherchées et l'incitation à passer plus de temps en consultation, notamment au moyen d'une optimisation du confort de lecture, quel que soit le terminal utilisé, et de la mise en œuvre d'une approche en cross-content et en lazy loading.

Sur la base de cette unité graphique et de navigation, il est également attendu des possibilités de personnalisation permettant à chaque direction, département ou service de valoriser les contenus de son choix (une actualité, un article éditorial, un événement, etc.). L'étendue de ces possibilités sera définie en phase de conception.

Par ailleurs, il est attendu une approche favorisant les contenus croisés et les liens internes.

L'intégration de contenus croisés et de liens internes dans le site est essentielle pour enrichir l'expérience utilisateur et maximiser l'engagement des visiteurs.

L'objectif est de créer un réseau de liens internes bien structurés afin que le site offre un parcours fluide et intuitif permettant aux visiteurs de naviguer entre différentes sections, d'accéder facilement à des informations complémentaires, et d'explorer l'étendue des contenus proposés.

Cela soutient également la découverte des collections, événements, ou services et favorise des interactions continues qui améliorent la rétention de l'audience.

Un maillage interne efficace contribue très largement à optimiser le référencement naturel du site en renforçant la visibilité des pages et en facilitant l'indexation des contenus par les moteurs de recherche.

Il est demandé au titulaire d'être force de proposition sur les technologies et les méthodes à utiliser pour développer une fonctionnalité de recherche performante, spécifique au lot n°2, indexant l'ensemble des contenus du site général.

Cela inclut la sélection des outils les plus adaptés en termes de performance, de pertinence des résultats et d'expérience utilisateur.

Le titulaire devra également envisager des solutions innovantes pour garantir une recherche fluide, rapide et précise.

L'intégration de fonctionnalités avancées telles que la recherche full-texte avec gestion des synonymes, la recherche facettée et par filtres, la pondération des résultats, la suggestion orthographique automatique ou encore le traitement du langage naturel doit être envisagée et réalisable dans toutes ses dimensions, au besoin.

Il est également attendu que le titulaire adopte toutes les bonnes pratiques de développement et d'intégration contribuant à optimiser les performances d'affichage à des fins responsive, SEO, accessibilité et d'éco-conception. Il détaillera ainsi quelles mesures et actions il mettra en œuvre pour optimiser la performance du site sur l'ensemble des leviers clés relatifs au temps de chargements du site sur les différents types de terminaux cibles :

- Gestion et optimisation du cache,
- Minimisation des scripts, des styles
- Page d'erreur 404 personnalisée,
- Formats et images délivrées à la bonne taille au bon format,
- Appels à des ressources externes restreints au strict nécessaire, lazyload...) etc.
- La performance du site pourra être testée via des outils disponibles sur le marché de type Google Page Speed / Lighthouse. Un score de 90 ou plus sera recherché sur Desktop et Mobile.

#### ▪ **Attentes fonctionnelles minimales en back-office**

##### - **Choix du CMS**

Le titulaire proposera une solution de gestion de contenu (CMS) respectant les attendus minimas suivants :

Système open source bénéficiant d'une communauté active et d'une documentation exhaustive ;

- Solution éprouvée pour la gestion de sites à forte composante éditoriale ;
- Interface d'administration ergonomique adaptée à des contributeurs non-techniques ;
- Gestion fine des droits utilisateurs et des workflows de publication ;
- Environnement multicontributeurs avec traçabilité des actions ;

- Éditeur WYSIWYG intuitif avec gestion avancée des médias ;
- Gestion multilingue des contenus ;
- Solution extensible par l'ajout de Plugin / Bundles ou par le développement spécifique de fonctionnalités.
- Capacité à gérer un volume important de contenus structurés ;
- Solution reconnue sur le marché et disposant de ressources qualifiées.
- Ouverte pour s'interfacer facilement avec d'autres solutions ou API comme le DAM du musée.
- Possibilité d'indexation / d'archivage des contenus

La facilité de prise en main et d'administration générale du site est un facteur clé. Disposant de ressources humaines limitées en interne, l'objectif est de pouvoir déléguer facilement la gestion opérationnelle et quotidienne du site.

Le socle technique est obligatoirement un CMS qui permet au minima des modifications d'arborescence, des créations et des modifications de pages, des créations et des gestions de contenus et médias, de formulaires, de droits d'accès.

#### - **Accès**

L'accès au back-office s'effectuera par une URL sécurisée.

Il sera personnalisé en fonction des rôles attribués.

La documentation fonctionnelle inclura le référentiel des profils, les permissions et le workflow de validation associé.

L'identification et l'authentification reposeront sur Active Directory.

#### - **Gestion des rôles et des droits utilisateurs**

Trois rôles principaux ont été définis et décrits dans le tableau ci-dessous. Il appartiendra au titulaire de compléter cette organisation en fonction des besoins exprimés.

Rôle	Description
Administration	<p>Dispose de l'ensemble des droits éditoriaux, organisationnels et techniques, via une interface adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des droits : accès en lecture simple, commentaire, édition (création de contenu, modification, suppression), validation ; extension ou restriction de droits par blocs de rubriques, sous-rubriques, url...</li> <li>▪ Gestion des rôles : création et modification des rôles, affectation par acteur ou groupe d'acteurs et par url, rubriques, sous-rubriques.</li> <li>▪ Opérations techniques : optimisation, maintenance, organisation des contenus, indexation...</li> <li>▪ Activation / Désactivation des profils et accès des validateurs et contributeurs.</li> </ul>
Validation (ou supervision)	<p>Supervise l'édition des contenus : statut « en relecture » (par défaut), statut « demande de révision commentée », statut « validé, en attente de publication », statut « publication programmée », statut « publié ».</p>



Contribution	<p>Contribue à la production éditoriale dans un ou plusieurs espaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction d'articles et intégration de contenus multimédias...</li> <li>▪ Mise à jour d'agendas, fils d'actualités...</li> <li>▪ Commentaires</li> <li>▪ Modération</li> </ul>
--------------	--

- **Historique des versions**

Le titulaire présentera les modalités d'historisation des contenus produits : historique des modifications et de leurs auteurs, avec possibilité de récupérer les versions précédentes au besoin et de disposer d'une gestion des brouillons.

- **Édition des contenus**

Intitulé de la fonctionnalité	Description
Interface de saisie éditoriale	<p>Éditeur de texte simple d'utilisation, permettant de prévisualiser de manière pratique le rendu des contenus créés par les contributeurs.</p> <p>Les fonctions d'édition devront permettre a minima de répondre aux besoins de mise en forme standards : mise en gras, italique, souligné, liste à puces et numérotation, alignements, retraits, couleurs de texte, insertion de liens internes et externes, possibilité d'effectuer des copier-coller depuis la suite office ou open office sans perte de mise en forme.</p>
Outils de traitement des images	Rognage, redimensionnement, optimisation des fichiers.
Création et gestion de formulaires et sondages en ligne	Les règles et la forme des formulaires et sondages seront définies en phase de conception.
Agenda	<p>L'agenda affiche les évènements passés et à venir et offre les possibilités suivantes :</p> <p>Titre et champs descriptifs avec description courte et description longue</p> <p>Image principale d'illustration et galerie</p> <p>Possibilité d'insertion de médias de type vidéo et de contenus provenant des réseaux sociaux</p> <p>Liens internes et externes</p> <p>Date de début, date de fin, avec gestion des récurrences (ex. : tous les mercredis du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre)</p> <p>Heure de début, heure de fin, avec gestion des récurrences (ex. tous les jours à 18h)</p> <p>Espaces et organisateurs concernés (émetteur de l'évènement)</p>

	<p>Lieux de déroulement de l'évènement</p> <p>Mots clés</p> <p>Désignation des publics cibles</p> <p>Tarification</p> <p>L'interface de gestion des évènements devra permettre de disposer d'une vue d'ensemble, par date, par lieu, par public, traitée sous forme de calendrier facilement lisible.</p> <p>Les évènements devront pouvoir faire l'objet d'un export simple de type copier-coller vers un email, une newsletter ou un article.</p> <p>Mise en place d'une API Get/Event permettant aux tables tactiles du musée de récupérer les informations concernant les évènements telles que saisies dans le CMS.</p> <p>Le prestataire évaluera la couverture de besoins de l'EP-MQB-JC avec des solutions de type OpenAgenda, dans une logique d'exploitation maximale d'APIs tierces.</p>
Programmation des publications	La publication de chaque contenu (articles, pages, agenda...etc.) devra pouvoir être programmée en date et heure.
Moteur de recherche interne	Un moteur de recherche plein texte performant doit être prévu, avec indexation des résultats en fonction de leur pertinence / requête.
Gestion de newsletter	Cette fonctionnalité sera à étudier en complémentarité avec les services déjà utilisés via la solution CRM du musée.
Indexation et taggage	<p>Le prestataire décrira dans son offre les modalités de taggage et d'indexation des contenus saisis par les contributeurs.</p> <p>Il exposera les règles de saisie.</p> <p>Ce taggage pourra être utilisé pour générer des statistiques précises.</p>
Gestion multilingue	Afin de faciliter la traduction des contenus au sein du musée, la mise en place d'une fonctionnalité de traduction des contenus est demandée via l'utilisation d'une API tierce comme DeepL, Open AI ou toute autre solution permettant de répondre à ce besoin, est souhaitée.
Gestion du référencement naturel (SEO)	Devront être prévues, a minima : la saisie des métadonnées, en conformité avec les bonnes pratiques en matière de référencement naturel, la génération automatique du sitemap.

URL courtes	La solution mise en œuvre par le prestataire devra proposer la gestion d'URL courtes quaiبرانly.fr personnalisables et paramétrables par les utilisateurs autorisés.
Réseaux sociaux	Intégration d'un agrégateur de flux externes provenant des réseaux sociaux liés à des comptes spécifiques ou à une recherche donnée (hashtag notamment).
Modération	Si une fonctionnalité de commentaires sur les articles présents sur le front-office est prévue, alors un système de modération sera à prévoir pour que chaque contributeur soit "responsable" de la modération de ces articles. La modération des comptes sociaux est hors de la prestation attendue et relève des CM de chaque compte.

L'outil backoffice se doit d'être simple d'utilisation et « userfriendly ».

Il devra entre autres permettre la gestion de plusieurs langues, la gestion du SEO, la gestion de contenu par blocs avec des fonctionnalités de textes enrichies de type WYSIWYG.

Une prévisualisation des contenus doit être possible avant la publication.

#### - **Gabarits**

En écho à la prestation de design livrée par le titulaire du lot 1, le CMS offrira aux contributeurs des modèles de pages et de contenus prédéfinis.

Ces modèles, ainsi que leurs usages spécifiques, seront finalisés au cours de la phase de conception menée par le titulaire du lot 1 et approuvés dans les spécifications fonctionnelles détaillées.

Ils guideront les contributeurs en respectant les règles graphiques et fonctionnelles du site, tout en leur permettant d'ajuster la structure interne des contenus au sein d'un modèle.

Les contributeurs pourront ainsi réorganiser des blocs ou des éléments de contenu pour mettre en avant des aspects particuliers selon leurs besoins éditoriaux, tout en restant conformes aux chartes.

Notre souhait est de trouver, avec le titulaire, le nombre juste de gabarits types : ni trop peu, pour ne pas avoir à trop "tordre" les gabarits existants et coller aux besoins ; ni trop nombreux, pour ne pas démultiplier le nombre d'instant UI.

La définition d'un nombre limité et optimisé de gabarits est indispensable afin de proposer une expérience utilisateur homogène et une navigation cohérente tout du long du site, tout en maintenant un cadre budgétaire.

La notion de gabarit est donc un sujet qui revêt de la responsabilité à la fois du titulaire du lot 1 (pour leur conception et webdesign) et du lot 2 (pour leur intégration, développement).

Le travail de conception des gabarits devra également couvrir les besoins relatifs aux "instant UI" qui ne sont pas à proprement parler des pages :

- Pop-up consentement RGPD
- Bandeau alerte / pop-up page d'accueil
- Visionneuse de média
- Formulaire
- UI d'états de validation de saisie
- etc.

- **Relation avec les sites satellites « boutique » et « billetterie »**

La billetterie, accessible sur <https://quaibranly.tickeasy.com/>, est un service tiers délégué fourni par le prestataire Tickeasy et fait l'objet d'un projet de refonte actuellement en cours d'étude.

Le volet billetterie ne rentre pas dans le périmètre du présent projet.

Il n'est pas prévu, à ce jour, de liaison API entre le site et la billetterie (compte, panier, jauges, contenus etc.). À des fins de simplification et de gestion, l'ensemble des liens vers la billetterie depuis le nouveau site seront définis côté back-office du site dans les pages de contenus concernés.

Ex : la destination du bouton "Réserver" dans une fiche spectacle sera directement renseignée dans un champ dédié de la fiche exposition du back-office.

Le site de la boutique, accessible à l'adresse <https://boutique.quaibranly.fr>, est géré par le concessionnaire Arteum, responsable de l'exploitation des activités commerciales de la librairie-boutique du musée.

Aussi, au même titre que le site billetterie, ce site ne rentre pas dans le périmètre du présent projet.

Il convient toutefois d'intégrer ce site dans la réflexion globale du site principal en termes d'engagement.

En effet, le site institutionnel est, avec les actions de com, le premier vecteur de trafic sur la e-boutique. Il est alors capital de valoriser et de relayer l'accès à la e-boutique de façon manifeste et visible sur la page d'accueil du site vitrine afin de contribuer au développement des ventes.

Il convient également de distiller des liens et CTA d'engagement vers la boutique dans l'ensemble du parcours utilisateur : par exemple mentionner la boutique dans les pages expo ? , dans les emailings de réservation ? etc.

- **Relation avec le CRM**

L'EP-MQB-JC-JC dispose d'une solution CRM utilisée pour couvrir les besoins en marketing relationnel et de gestion centralisée des contacts.

La Direction des Publics (DP) est le service chargé du pilotage des actions de marketing relationnel, et ce de concert avec la Direction de la Communication (DCOM).

Il conviendra d'étudier la mise en place de flux de données automatisés pour alimenter le CRM à partir des différents points de collecte, tels que les inscriptions à la newsletter et les demandes issues des formulaires.

- **DAM**

Pour les besoins éditoriaux du projet, il sera nécessaire de mettre en place une passerelle de communication entre le CMS et le Dam Keepeek permettant aux contributeurs de venir sélectionner des assets en direct sur le DAM pour les afficher sur le site internet.

La communication sera bi-directionnelle avec des sélections depuis le DAM, et de l'upload vers le DAM.

Le DAM dispose d'une API permettant de parcourir les médias ou d'en ajouter.

Cf. Documentation technique fournie en annexe.

### **c. Intégration graphique sur la base de la charte digitale et des UI kits livrés dans le cadre du lot n°1**

Le titulaire devra assurer l'intégration complète et fidèle de la charte graphique digitale et de l'UI Kit fournis par le titulaire du lot n°1. Cette intégration devra :

- Respecter scrupuleusement les codes couleurs, typographies, espacements et principes de composition définis dans la charte digitale ;
- Implémenter l'ensemble des composants de l'UI Kit (boutons, formulaires, en-têtes, navigation, cartes, etc.) en garantissant leur cohérence visuelle et fonctionnelle ;
- Adapter au responsive tous les éléments graphiques selon les points de rupture définis (desktop, tablette, mobile) ;
- Créer des feuilles de style (CSS) modulaires et documentées, en suivant les bonnes pratiques de nommage Block Element Modifier (BEM) ;
- Mettre en place une bibliothèque de composants réutilisables dans le CMS ;
- Vérifier systématiquement le respect du référentiel d'accessibilité ;
- Effectuer des tests de rendu sur les navigateurs cibles (liste à définir) et les principaux systèmes d'exploitation.

Le titulaire devra signaler tout écart technique potentiel entre les maquettes fournies et les contraintes d'intégration, et proposer des solutions alternatives respectant l'esprit de la charte. Un processus de validation des développements devra être mis en place avec le titulaire du lot n°1 pour garantir la conformité du rendu final.

### **d. Traitement de l'accessibilité du site**

L'accessibilité numérique signifie que les personnes handicapées peuvent utiliser les services et contenus mis à disposition sur le Web.

Il s'agit d'un droit des personnes handicapées, reconnu par la Convention relative aux Droits des personnes handicapées des Nations unies, et d'une obligation légale spécifique à destination des administrations de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, définie par l'article 47 de la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'EP-MQB-JC a donc un devoir d'exemplarité sur l'accessibilité, l'inclusion, et plus globalement la conception numérique responsable.

Cela passe par des actions de formation, de sensibilisation et de mises aux normes RGAA des sites mis à disposition du public notamment.

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA est donc un objectif majeur de ce projet.

Il est rappelé que le niveau légal de conformité est le niveau AA du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) dans sa dernière version publiée (cf. Ci-dessous). En conséquence, le titulaire du marché devra s'engager à mobiliser tous les moyens nécessaires pour tendre vers ce niveau de conformité légal.

Note importante : référentiel à prendre en compte sera le RGAA 4.1 : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

Compte tenu des caractéristiques du projet telles que définies dans le présent marché, le titulaire devra s'assurer que les développements, contenus et fonctionnalités présenteront un niveau de conformité au moins égal à 80% du niveau AA.

Cette exigence minimale ne remplace pas l'exigence liée au niveau légal, mais constitue le seuil en deçà duquel une défaillance du titulaire pourrait être constatée.

Ce niveau d'exigence minimale concerne :

- Les développements, contenus et fonctionnalités développés ou maintenus par le titulaire du marché.
- La capacité des fonctionnalités d'édition ou de développement de contenu, mise à disposition par le titulaire du marché, à produire des contenus conformes.

Cela ne concerne pas :

- Les contenus produits par les équipes de l'EP-MQB-JC directement ou au moyen des fonctionnalités développées par le titulaire du marché si celles-ci permettent de produire des contenus conformes.
- Les contenus qui feraient l'objet de dérogations telles qu'elles sont définies par le RGAA en vigueur.

Un audit complet d'accessibilité numérique est demandé au titulaire avant la mise en production. L'évaluation sera effectuée en conformité avec le référentiel RGAA 4.1. L'ensemble des pages et des fonctionnalités du futur site devra être analysé, une attention particulière étant portée aux parcours utilisateurs.

Des tests automatisés et manuels devront être réalisés, et la conformité avec les critères du RGAA 4.1 sera évaluée. Un rapport détaillé devra être fourni, dans lequel seront recensées les non-conformités identifiées et leur niveau de gravité. Ce rapport devra être structuré de manière à permettre l'établissement de la déclaration d'accessibilité conformément au modèle fixé par le référentiel. Des recommandations précises pour leur correction seront attendues, l'objectif étant de garantir une expérience utilisateur optimale pour l'ensemble des visiteurs, y compris les personnes en situation de handicap.

L'EP-MQB-JC se réserve le droit de faire vérifier, au moyen d'audits ou de recette, par un titulaire expert notamment, le respect de ces exigences minimales lors de toutes les phases du projet et des livraisons (maquettes, gabarits, développements, etc.).

Dans le cas où le niveau minimal requis ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire du marché, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires.

Ces actions correctives seront à la charge du titulaire du marché.

#### **e. Migration des contenus du site actuel**

Un des enjeux de la refonte est la migration des données existantes dans Typo3 pour les rapatrier dans la nouvelle plateforme (vers le site général et le site collections).

Il est demandé au titulaire d'assurer cette migration en traitant, a minima, les points suivants :

- Analyse technique préalable, sur la base de la documentation par le titulaire actuellement en charge de la TMA de la plateforme numérique (Préconisations sur les contenus à migrer, cartographie de l'arborescence, recensement des extensions Typo3, volume et nature des données à migrer – pages, médias, utilisateurs-, structure de la base, identification des APIs et intégration tierces, analyse des URLs et redirections existantes...);
- Définition de la stratégie de migration : scripts, méthodes, import vers les nouveau CMS, tests unitaires ;
- Plan de validation : tests fonctionnels (vérification des contenus migrés et des droits utilisateurs), validation SEO (vérification des URL canoniques, redirection 301, vérification des métadonnées).

Le périmètre précis des données à migrer sera spécifié à l'issue de la phase d'analyse technique préalable par l'EP-MQB-JC, avec l'aide du titulaire en charge de la TMA de la plateforme actuelle. La prestation prévue par le titulaire doit permettre la migration de l'ensemble des contenus si besoin.

La migration donnera lieu à un recettage à organiser en continu dans le cadre de la mise en œuvre du plan de validation.

Outre la méthode qu'il entend mettre en œuvre pour assurer la bonne exécution de la migration, il est demandé au titulaire d'indiquer quelle organisation il prévoit de mettre en place et quels moyens humains il entend mobiliser pour y parvenir.

#### **f. Optimisation du référencement naturel (SEO- AI SEO)**

En tant qu'institution de référence dans son domaine, l'EP-MQB-JC exige une parfaite adéquation entre la qualité éditoriale de ses contenus et leur visibilité sur le web. L'optimisation du référencement doit donc avant tout servir à affirmer l'autorité du musée sur ses sujets, en privilégiant systématiquement la pertinence éditoriale et la valeur de référence culturelle et scientifique dans le respect des critères E-E-A-T (Experience, Expertise, Authoritativeness, Trustworthiness) définis par les moteurs de recherche.

Dans ce cadre, les exigences à respecter par le titulaire comprennent :

- Architecture technique :
  - Implémentation d'une structure d'URL propre et personnalisable ;
  - Génération automatique des sitemaps XML (contenus et images) ;
  - Mise en place du fichier robots.txt configurable ;
  - Gestion des redirections 301 pour les changements d'URL (Cf. également migration des données) ;
  - Optimisation des temps de chargement (Core Web Vitals) ;
  - Structure HTML5 sémantique conforme aux standards W3C.
- Contenus et métadonnées :

- Interface d'édition des balises meta (title, description) pour chaque page ;
  - Gestion des données structurées (Schema.org) pour les contenus pertinents ;
  - Hiérarchie cohérente des titres (H1-H6) ;
  - Optimisation automatique des noms et attributs alt des images ;
  - Génération des versions AMP pour les contenus éligibles ;
  - Gestion des liens canoniques et hreflang.
- Outils et analyses :
    - Compatibilité avec les outils et consoles des principaux moteurs de recherche ;
    - Intégration des outils de mesure d'audience ;
    - Module d'audit SEO intégré signalant les optimisations manquantes ;
    - Génération de rapports SEO périodiques.
  - Optimisation pour les technologies d'Intelligence Artificielle

Le titulaire devra intégrer les bonnes pratiques d'optimisation pour les moteurs de recherche basés sur l'IA (AI SEO), comprenant :

- L'implémentation extensive des données structurées (Schema.org) pour faciliter la compréhension du contenu par les IA ;
- La mise en place d'une architecture de l'information favorisant l'extraction intelligente des contenus (hiérarchie claire, tables des matières, FAQ structurées) ;
- L'optimisation des contenus pour les requêtes en langage naturel et les recherches conversationnelles ;
- L'enrichissement systématique des contenus avec des métadonnées pertinentes (auteurs, dates, mises à jour, sources) ;
- La création d'une documentation technique explicitant les choix de structuration pour les futures mises à jour.

Ces optimisations devront être compatibles avec les dernières évolutions des principaux moteurs de recherche tout en préservant l'expérience utilisateur et l'accessibilité du site.

Le titulaire documentera l'ensemble des optimisations SEO mises en place et formera les équipes éditoriales à leur utilisation optimale.

#### **g. Mise en place d'une solution statistique**

Le titulaire proposera la solution qui lui paraîtra la mieux adaptée au projet et la plus performante et qui fera partie de celles recommandées par la CNIL, donc respectant le RGPD notamment en termes de transfert de données personnelles en dehors de l'Espace économique européen, le cas échéant.

La prestation attendue du titulaire intègre le marquage des pages, ainsi que la création d'objectifs et le taggage d'une sélection de pages à traquer dans le cadre de la mise en œuvre de tunnels de conversion et de renseignement des ICP.

La technologie de mesure d'audience sera détaillée dans l'offre de services.

L'EP-MQB-JC utilise actuellement la solution Matomo pour le suivi des statistiques. L'outil donne satisfaction par sa capacité fonctionnelle et sa conformité au regard du RGPD.



Toutefois, la configuration des marqueurs et la remontée d'informations reste imparfaite à jour et laissant donc une grande marge de progression dans la qualité du suivi de la fréquentation en ligne.

Il conviendra au titulaire de proposer et d'implémenter un plan de marquage pleinement opérationnel sur les métriques de fréquentation clés.

Les candidats pourront, dans leur offre technique, spécifier d'éventuelles optimisations ou suivis spécifiques qu'ils préconisent de mettre en place : événements spécifiques etc.

À noter qu'à ce jour le suivi statistique n'opère pas de façon transversale sur l'ensemble des sites (Billetterie, Boutique etc.).

Les candidats auront la liberté de proposer une solution de mesure d'audience alternative à Matomo, respectant la réglementation RGPD, en argumentant leur choix.

La solution retenue dans le cadre du lot n°2 s'imposera au lot n°3.

#### **h. Formation des agents**

Le titulaire assurera la formation des agents de l'EP-MQB-JC :

- À l'utilisation du CMS ;
- À l'optimisation des pratiques éditoriales en regard des exigences de référencement ;
- Aux procédures liées à la maintenance corrective du site.

Deux types de sessions de formation sont à prévoir : un à destination des administrateurs et super administrateurs, l'autre à destination des simples contributeurs.

La durée et le nombre des sessions sont à proposer par le titulaire.

Le nombre d'agents concernés est estimé à 20 pour les administrateurs et super administrateurs et à 40 pour les contributeurs.

#### **i. Définition d'un Plan d'Assurance Sécurité**

Le site « général » devra être conçu en respectant le RGS. Le Référentiel général de sécurité (RGS), a pour objet le renforcement de la confiance des usagers dans les services électroniques mis à disposition par les autorités administratives et s'impose ainsi à elles comme un cadre contraignant tout en étant adaptable et adapté aux enjeux et besoins de tout type d'autorité administrative.

Références :

- Sécuriser un site web | Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (<https://cyber.gouv.fr>)
- Le Référentiel général de sécurité (RGS) | Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (<https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs>)
- L'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité s'applique au présent accord cadre (Arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité – Légifrance ([legifrance.gouv.fr](https://legifrance.gouv.fr)))
- Les règles de développement sécurisé de l'OWASP (<https://owasp.org/>).

Les livrables devront comprendre les consignes de sécurité à respecter par le titulaire et la MOA, assemblées sous forme de Plan d'Assurance Sécurité. Ces consignes de sécurité seront fournies par le SSI de l'EP-MQB-JC au démarrage de l'accord cadre et ré-envoyées en cas de modifications.

**j. Définition d'un plan de continuité, d'un plan de reprise (PCI-PRI) et de la réversibilité de la prestation**

Le titulaire s'engage à fournir et à maintenir un Plan de Continuité Informatique (PCI), un Plan de Reprise Informatique (PRI) et à assurer une prestation de réversibilité, au besoin, comme suit :

- Plan de Continuité Informatique (PCI), défini en lien avec le titulaire du lot n°4 et pour ce qui concerne les prestations livrées au lot n°2 :
  - Procédures détaillées de sauvegarde et restauration ;
  - Dispositifs de redondance des données et services critiques ;
  - Protocoles de basculement en cas d'incident ;
  - Tests périodiques des procédures de reprise ;
  - Engagement sur une Durée Maximale d'Interruption Admissible (= RTO) de 12 heures pour les fonctions essentielles et de 24h pour les fonctions secondaires.
- Plan de Reprise Informatique (PRI)
  - Procédures de reprise après sinistre majeur
  - Infrastructure de secours et son activation
  - Priorisation des services à restaurer
  - Modalités de communication de crise
  - Engagement sur une Perte de Données Maximale Admissible (= RPO) de 4h
- Réversibilité
  - Documentation exhaustive de l'architecture technique ;
  - Export des données dans des formats standards ouverts ;
  - Transfert des éléments de configuration et paramétrage ;
  - Accompagnement pour la transition vers un nouveau titulaire ;
  - Planning détaillé de réversibilité sur 2 mois ;
  - Maintien des services pendant la période de transition.

Le titulaire fournira ces plans détaillés dans les 6 mois suivant le début du projet et les maintiendra à jour pendant toute la durée du contrat.

**k. Plan de bascule pour la mise en ligne**

Le titulaire devra proposer un plan de bascule de l'ancien vers le nouveau site afin d'éviter toute rupture de service lors de la mise en production du nouveau site.

Il est également souhaité que les fichiers et données de l'ancien site soient conservés et sauvegardés.

Lors de la mise en ligne, toutes les anciennes URL doivent être redirigées (redirection permanente de type 301) vers les nouvelles adresses/pages correspondantes.

Cette redirection doit s'effectuer vers la page correspondante dans le nouveau site lorsqu'elle existe, ou à défaut vers une page de sous-rubrique ou rubrique dans le cas contraire.

Il sera demandé au Titulaire de proposer le plan de redirection sous forme de tableau afin d'indexer les liens/URL du site actuel et leur destination au regard de l'arborescence.

## I. Tierce Maintenance Applicative (TMA)

### - Champ d'application

Le champ de la TMA recouvre la maintenance corrective, qui concerne la mise à disposition des éléments permettant d'éliminer les anomalies constatées lors de l'utilisation de la solution et la maintenance adaptative qui concerne la mise à jour des packages, bundles, librairies ou tout autres composants, regroupés sous le terme « modules », utilisés sur tout ou partie du site Internet.

Les évolutions du CMS devront pouvoir être suivies par l'EP-MQB-JC.

### - Gestion des anomalies

Le titulaire précisera sa démarche de gestion des anomalies, en particulier il précisera les moyens mis en œuvre pour fournir la visibilité à l'EP-MQB-JC sur l'avancement des corrections (sur un extranet client par exemple).

Tous les délais des opérations de maintenance corrective (diagnostic, intervention, rétablissement, etc.) s'entendent à partir du moment où le titulaire est informé de toute anomalie, soit par l'intermédiaire des correspondants de l'EP-MQB-JC soit par ses propres moyens (tests internes, club utilisateur, etc.).

La garantie de temps de rétablissement (GTR) est considérée à compter de la remontée de l'anomalie au titulaire pour l'ensemble des éléments de la solution. La GTR comprend deux phases :

- **La correction**, dont le délai s'entend comme le temps de mise à disposition sur la plateforme de préprod d'un correctif à l'anomalie indiquée, qui soit validé par l'EP-MQB-JC. La fin du délai de correction correspond à la validation de la solution par l'EP-MQB-JC.
- **La mise en ligne**, dont le délai s'entend comme le temps entre la validation de la solution par l'EP-MQB-JC et la mise en place de celle-ci sur la plateforme de production.

Les délais varient en fonction des types d'anomalies, définis ci-après.

En plus de devoir prendre en compte la correction de dysfonctionnements, la mise à jour des packages, bundles, librairies ou tout autres composants utilisés sur l'application devra être couverte par le contrat de TMA.

Il est exigé de pouvoir suivre les évolutions du CMS.

### - Définition des anomalies

Les différents types d'anomalies (ou dysfonctionnements) sont définis comme tels :

- **Anomalie bloquante** : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service.
- **Anomalie majeure** : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé

(procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs.

- **Anomalie mineure** : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.

Un nombre élevé d'anomalies importantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Un nombre élevé d'anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie majeure, voire bloquante.

Les délais correspondant pour les différents types d'anomalies sont les suivants : <b>Type d'anomalie</b>	<b>Délai de correction</b>	<b>Délai de mise en ligne</b>
Anomalie bloquante	2 heures	1 heure
Anomalie majeure	1 jour	1 jour
Anomalie mineure	5 jours	5 jours

#### - **Gestion des demandes et des incidents - Support et hotline**

Le support et la hotline consistent à bénéficier d'un service de support à distance pour le dépannage et/ou l'assistance à l'utilisation des logiciels fournis, incluant une prise en charge téléphonique pour la déclaration des incidents. Le MQB doit avoir un point d'accès unique pour déclarer tout dysfonctionnement, charge au titulaire de qualifier l'anomalie (entre l'hébergement et les applicatifs).

L'émission des demandes du MQB doit pouvoir se faire des trois manières suivantes :

Enregistrement de la demande sur l'outil Web/extranet de gestion des incidents / des demandes ;

Appel à la hotline (la hotline saisit ensuite l'incident ou la demande dans l'outil extranet) ;

Inscription au tableau des actions à l'occasion des comités de gestion ou de suivi. ;

À l'inverse, le Titulaire informe le MQB par mail des interventions qu'il envisage en précisant la nature, la durée, la date.

L'outil de gestion des demandes et des incidents est fourni, hébergé et maintenu par le Titulaire.

#### - **Maintenance adaptative**

La maintenance adaptative consiste à adapter la solution afin que celle-ci continue de fonctionner en cas d'arrêt du support par son éditeur d'un module nécessaire au bon fonctionnement de tout ou partie des composantes des sites Internet.

Dans ce cadre, il reviendra au titulaire de mettre à jour le(s) module(s) concerné(s), à ses frais.

Dans l'hypothèse où le module ne pourrait plus être utilisé et qu'il convient de le remplacer, le titulaire devra prendre à sa charge tout son remplacement.

#### **Part à commandes**

##### **m. Évolutions du site (TME)**

La part à commandes porte sur toute évolution éventuelle du site demandée par la MOA, en fonction de ses besoins. Elle est établie à partir du BPU, sur la base des unités d'œuvres suivantes :

UO 1 - Développement d'une fonctionnalité supplémentaire simple
UO 2 - Développement d'une fonctionnalité supplémentaire complexe
UO 3 - Intégration graphique d'un gabarit supplémentaire
UO 4 - Optimisation de l'accessibilité du site
UO 5 - Migration de contenus supplémentaires
UO 6 - Prestation supplémentaire d'optimisation du SEO - AI SEO
UO 7 - Modification ou changement de la solution statistique
UO 8 - Formation supplémentaire pour 20 agents
UO 9 - Adaptation ou mise à jour du PAS

### 10.2.2 SYNTHÈSE DES LIVRABLES ATTENDUS ET MODALITÉS DE RÉCEPTION

Désignation	Définition	Formats cibles	Délai maximum de remise
Supports et comptes rendus de réunion	Comptes rendus synthétiques de toute réunion animée par le titulaire du lot	.doc, .pdf	Soixante-douze (72) heures après la réunion
Note relative à l'organisation de la prestation	Cette note inclut un RACI (Matrice des responsabilités)	.doc, .pdf, .xls	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ)	Description des mesures prises par le titulaire pour garantir la qualité d'exécution du projet dans son ensemble	.doc, .pdf, .xls	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Indicateurs Clés de Performance (ICP)	Points de contrôle, destinés à vérifier la satisfaction d'objectifs de performance identifiés avec la MOA.	.xls et/ou solutions de suivi en ligne	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Développements fonctionnels	Ensemble des développements répondant au projet	Archive du code documentée et tous éléments du projet utiles en cas de reprise.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Intégration graphique	Ensemble des composants de l'intégration graphique (code source, maquettes, guides	Archive documentée	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA

	d'intégration, templates)		
Audit d'accessibilité	Evaluation technique et fonctionnelle vérifiant la conformité d'un site aux normes d'accessibilité (RGAA/WCAG).	Rapport d'audit	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Plan de migration	Document détaillant la stratégie et les étapes techniques pour transférer des données d'un système source vers un système cible avec maintien de leur intégrité.	.doc, .pdf, .csv ou autre, standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Plan de recettage	Ensemble des procédures et documents couvrant le recettage	Standard, au choix du titulaire + outils de suivi en ligne et exports automatisés régulier en .pdf, .csv ou autre, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Rapport SEO	Bilan des actions exécutées, tableaux de bord de suivi, documentation technique.	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Solution statistique	Rapport de configuration, documentation.	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Formation des agents	Sessions à animer par le titulaire, avec transmission des supports, assimilés à des tutoriels.	.doc, .pdf	Trente (30) jours ouvrables après demande de la MOA
Plan d'Assurance Sécurité	Rapport de mise en œuvre	.doc, .pdf	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
PCI-PRI, réversibilité	Procédures, documentation, rapports de tests	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
TMA	Rapports d'anomalies, historique des interventions correctives ou de mises à jour.	Outils de suivi en ligne et exports automatisés régulier en .pdf, .csv ou autre, au choix du titulaire.	Vingt-quatre (24) heures après de demande par la MOA

La validation formelle des livrables conditionne la facturation des prestations.

La validation concerne tous les livrables clés définis dans le tableau ci-dessus.

Elle consiste en une vérification, par la Maîtrise d'Ouvrage (MOA), de la conformité du livrable aux exigences du CCP et aux conclusions et recommandations issues de la phase de conception.

Une fois la conformité établie, par le musée, le livrable est formellement validé.

### 10.2.3 PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES À RESPECTER

Il est rappelé que l'objectif prioritaire de l'EP-MQB-JC est la livraison du site « général » pour juin 2026, en version beta.

Il appartient au titulaire du lot n°2 de veiller à ce que cette échéance soit respectée.

A cet égard, il se doit d'intégrer à sa méthodologie :

- Le strict respect de la comitologie définie au présent CCP ;
- La bonne articulation de sa prestation avec celle des titulaires des autres lots ;
- L'indépendance des agendas de validation des livrables relatifs au site « général » et au site « collections ».

### 10.2.4 ORGANISATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire est libre de proposer la méthodologie qui lui paraîtra la mieux adaptée au projet.

Il lui est toutefois demandé de respecter le cadre général suivant pour l'exécution de la prestation, complété par les dispositions à l'article 9.2.1, alinéa a), du présent CCP :

- Organisation d'une réunion de lancement ;
- Définition de jalons d'itération et de validation clairs pour chacun des livrables, dans leurs versions de travail et finales, échelonnés selon un workflow argumenté ;
- Mise en place d'outils de gestion de projet adaptés à l'organisation de l'EP-MQB-JC, visant à faciliter les échanges, l'accès aux logiciels de suivi et de ticketing, particulièrement en phase de recettage ;
- Mise en œuvre d'un accompagnement au recettage du site, organisée autour de principes simples : documentation accessible et check-listes par fonctionnalité, priorisation du travail sur les fonctionnalités clés avec une organisation découpée en sessions courtes, sécurisation de la disponibilité des équipes pour assistance au client.
- Mise en production en deux temps :
  - Version beta à la date anniversaire de la création du musée (Juin 2026), dont le périmètre sera fixé et validé par anticipation dans le cadre d'une proposition émise par le titulaire du lot à valider par la MOA. Cette version beta sera soumise à une Vérification d'Aptitude (VA), dont la durée est à estimer par le titulaire. La VA comprendra a minima des tests fonctionnels (vérification des spécifications, tests utilisateurs sur cas d'usage critiques, PV de recette détaillés) ;
  - Version complète à la fin 2026, soumise à VA sur les fonctionnalités ajoutées par rapport à la version beta ;
  - La Vérification en Service Régulier (VSR) démarrera à la date de mise en production de la version beta et s'achèvera 3 mois après la VA de la version complète. La VSR comprendra a minima un monitoring et un support utilisateurs renforcé adossé à un outil de ticketing au choix du titulaire. Elle donnera lieu à un PV de recette détaillé.
  - La prestation de la maintenance (TMA) débute à compter de la validation de la VSR

#### 10.2.5 DELAIS D'EXECUTION DU LOT 2

Il appartient au titulaire du lot 2 de mettre en œuvre une méthodologie planifiée permettant de respecter les délais d'exécution suivants :

- Mise en production de la version beta du site principal dans un délai de douze (12) mois maximum à compter de la notification
- Mise en production de la version finale dans un délai de six (6) mois maximum à compter de la validation de la vérification d'aptitude (VA) de la version beta

Le non-respect de ces délais de réalisation pourra entraîner l'application des pénalités définies à l'article 23.3 du présent CCP.



## 10.3 LOT 3 – REALISATION DU SITE COLLECTIONS

### 10.3.1 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le lot n°3 recouvre les prestations suivantes :

#### Part forfaitaire

- a. Organisation de la prestation et définition du PACQ et des ICP
- b. Étude, analyse et appropriation de l'API-Webservice qui sert à sourcer les données en provenance du titulaire CIT et de la base TMS via Collection Connexion
- c. Développements fonctionnels et techniques du site <https://collections.quaibrantly.fr>
- d. Intégration graphique sur la base de la charte digitale et des UI kits livrés dans le cadre du lot n°1
- e. Traitement de l'accessibilité du site
- f. Optimisation du référencement naturel (SEO- AI SEO)
- g. Mise en place d'une solution statistique (Même solution que pour le LOT 2)
- h. Formation des agents
- i. Définition d'un Plan d'Assurance Sécurité
- j. Définition d'un plan de continuité, d'un plan de reprise (PCI-PRI) et de la réversibilité de la prestation
- k. Plan de bascule pour la mise en ligne
- l. Maintenance du site (TMA)

#### Part à commandes

- m. Évolutions du site (TME)

Dans le détail, les prestations devront répondre aux exigences décrites ci-après.

#### a. Organisation de la prestation et définition du PACQ et des ICP

Il est attendu du titulaire du présent lot :

- La définition de l'organisation de la prestation ;
- La définition du PACQ ;
- La définition des ICP.

#### ▪ Organisation de la prestation

L'attention du titulaire est attirée sur l'importance à accorder à la gestion du projet, et notamment à l'accompagnement soutenu à prévoir, en direction de l'équipe du DPC, exclusivement concernée par la refonte du site "collections", dans le cadre d'un agenda spécifique, découpé de celui couvrant le site "général".

Cette importance devra se traduire par une organisation adaptée, un bon dimensionnement des moyens humains affectés au projet, particulièrement dans les phases critiques, à identifier par le titulaire, et un niveau d'expérience, a minima en encadrement, adapté à un contexte d'établissement public à vocation culturelle et scientifique.

Sur la durée d'exécution de la prestation, un minimum de 12 réunions de contrôle et de suivi est à prévoir, ainsi qu'un point hebdomadaire de contact avec les titulaires des lots 1, 2 et 4 et un point bi-hebdomadaire de suivi avec la MOA.

Par ailleurs, tout en considérant que la réalisation du site “général” et celle du site “collections” sont indépendantes l’une de l’autre, elles comportent néanmoins des sujets à traiter en commun, en articulation avec les titulaires des lots n°1, 2 et 4. Il s’agit en l’occurrence de :

- La mise en œuvre de la charte digitale, prévue au lot n°1 ;
- La mise en place de l’environnement de préproduction et la mise en production.

Enfin, la spécificité du lot n°3 est de disposer de contenus adressés par l’API-Webservice du titulaire en charge de la base de données source, et avec lequel une collaboration étroite doit être prévue.

La comitologie à respecter est celle s’appliquant à l’ensemble du projet, décrite au 10.2.2 a) du présent accord-cadre.

#### ▪ **Définition du plan d’amélioration continue de la qualité (PACQ)**

Le titulaire présentera son Plan d’amélioration continue de la Qualité (PACQ) lors de la réunion de lancement pour validation.

Le PACQ a pour objectif de décrire les mesures prises par le titulaire pour garantir la qualité d’exécution du projet dans son ensemble, c’est-à-dire pour tous les lots.

A minima, le PACQ devra :

- Désigner la personne responsable de la qualité au sein de son équipe ;
- Décrire la méthode de vérification de la qualité et son intégration dans le déroulement du projet ;
- Fixer le cadre des règles et normes utilisées par l’équipe titulaire, notamment en termes de nommage et de versionnage de fichiers, d’installation et de code, ainsi qu’en termes de documentation du code, de la gestion d’accès, et de solutions tierces (API entre autres) ;
- Identifier les facteurs de risques prévisibles et leurs modalités de résolution ;
- Déterminer les modalités de livraison des prestations exécutées (règles de déploiement, de transmission, de documentation).

#### ▪ **Définition des Indicateurs Clés de Performance (ICP)**

Le titulaire du lot 3 devra, en liaison avec la MOA (DCP), définir des indicateurs clés de performance, portant, a minima, sur les points de contrôle suivants :

- Audience quantitative et qualitative (ex. : objectif de taux de rebond, de temps moyen passé, de fréquentation totale exprimée en visiteurs uniques, évolution du taux de visiteurs récurrents vs nouveaux visiteurs...) ;
- Indicateurs qualitatifs de performance du site (ex. : temps moyen de chargement des pages rapporté aux standards de référence, indicateurs UX...) ;
- Taux de satisfaction de l’outil en interne (ex. : facilité d’usage, adéquation aux besoins...) ;
- SEO (ex. : trafic organique, évolution du nombre de liens externes, suivi du positionnement par rapport à des requêtes stratégiques, niveau d’indexation...).

Le recueil des informations utiles au suivi des ICP pourra nécessiter la mise en œuvre de solutions tierces de traitement de données, qui devront être détaillées dans le cadre du livrable « Indicateurs Clés de Performance ».

#### **b. Analyse et appropriation de l'API-Webservice qui sert à sourcer les données en provenance du titulaire CIT et de la base TMS via Collection Connexion**

L'objectif principal du site "collections" est d'assurer la présentation en ligne des données issues de la base TMS et de données images stockées sur un serveur spécifique.

Pour des raisons de sécurité, il ne peut y avoir d'accès direct à la base TMS depuis le site web.

Par conséquent, les données sont mises à disposition via une API-Webservice développée par la société CIT responsable de la TMA-TME de TMS et de son outil "CollectionConnexion", qui assure un double rôle d'ETL et de diffusion en ligne.

Le fonctionnement ETL (chargement, traitement et export des données) demeure de la seule responsabilité de CIT.

Il appartient au titulaire du lot n°3 d'intégrer l'analyse et l'appropriation de cette mise à disposition des données en particulier en termes de moteur de recherche et d'affichage des résultats.

L'ensemble des données devra donc être importé au sein d'une base de données Web, qui sera couplée à un CMS. C'est depuis le CMS qu'une API sera à prévoir pour alimenter un front-office et les index du moteur de recherche. À ce stade, nous privilégions le recours à un CMS de type Headless (API first) afin de pouvoir exposer les contenus importés depuis Collection Connexion et les enrichissements de contenus renseignés depuis le Back-Office.

#### **c. Développements fonctionnels et techniques du site <https://collections.quaibrantly.fr>**

##### **▪ Attentes fonctionnelles minimales en front-end**

L'objectif poursuivi étant d'améliorer l'expérience de consultation pour les visiteurs ciblés par le site collections, à savoir les "curieux des quatre continents", incluant des chercheurs, étudiants et professionnels des sujets de recherche de l'EP-MQB-JC, les attentes portent sur les points suivants :

- Un univers graphique commun pour l'ensemble des pages du site et respectueux de la charte digitale définie dans le lot n°1 ;
- Une logique de navigation orientée vers la performance et la pertinence des résultats issues de l'utilisation du moteur de recherche, avec une attention particulière à porter à la gestion des synonymes, à la suggestion orthographique automatique, à la recherche facettée et par filtres, à la recherche cartographique. En back-office, des fonctionnalités de configuration des règles de pertinence, de paramétrage de l'indexation, et de blacklist de mots clés devront être envisagées et réalisables, au besoin. Il est attendu du titulaire qu'il soit force de proposition sur les technologies et les méthodes à utiliser pour développer le moteur de recherche.

Cela inclut la sélection des outils les plus adaptés en termes de performance, de pertinence des résultats et d'expérience utilisateur.

Le titulaire devra également envisager des solutions innovantes pour garantir une recherche fluide, rapide et précise.

Il est également attendu que le titulaire adopte toutes les bonnes pratiques de développement et d'intégration contribuant à optimiser les performances d'affichage à des fins responsive, SEO,

accessibilité et d'éco-conception. Il détaillera ainsi quelles mesures et actions il mettra en œuvre pour optimiser la performance du site sur l'ensemble des leviers clés relatifs au temps de chargements du site sur les différents types de terminaux cibles :

- Gestion et optimisation du cache,
- Minimisation des scripts, des styles
- Page d'erreur 404 personnalisée,
- Formats et images délivrées à la bonne taille au bon format,
- Appels à des ressources externes restreints au strict nécessaire, lazyload...) etc.
- La performance du site pourra être testée via des outils disponibles sur le marché de type Google Page Speed / Lighthouse. Un score de 90 ou plus sera recherché sur Desktop et Mobile.

▪ **Attentes fonctionnelles minimales en back-office**

- **Choix du CMS**

Le titulaire proposera une solution de gestion de contenu (CMS) répondant aux critères suivants :

- Système open source bénéficiant d'une communauté active et d'une documentation exhaustive ;
- Solution headless à privilégier, pour disposer d'une flexibilité optimale de création d'interfaces de recherche personnalisées, optimiser les performances en requête de données, bénéficier d'une évolutivité maximale en vue de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ;
- Interface d'administration ergonomique adaptée à des contributeurs non-techniques ;
- Gestion fine des droits utilisateurs et des workflows de publication ;
- Environnement multi contributeurs avec traçabilité des actions ;
- Éditeur WYSIWYG intuitif avec gestion avancée des médias ;
- Solution extensible par l'ajout de Plugin / Bundles ou par le développement spécifique de fonctionnalités ;
- Solution reconnue sur le marché et disposant de ressources qualifiées ;
- Ouverte pour s'interfacer facilement avec d'autres solutions ou API comme le DAM du musée ;
- Possibilités de personnalisation de la publication éditoriale permettant aux contributeurs du DPC de valoriser les contenus de leur choix (une actualité, un article, un événement, etc.). L'étendue de ces possibilités sera définie en phase de conception.

Étant donné que 70 % du contenu du site proviennent de la base CollCon de CIT, importés via une API-Webservice, il est demandé de prévoir, de préférence, un CMS API-first, capable de s'interfacer facilement avec un moteur de recherche par indexation. Les 30 % restants concernent des contenus éditoriaux, tels que des pages spécifiques, des actualités sur de nouvelles collections ou tout autre enrichissement éditorial, qui seront créés directement depuis le back-office du CMS.

L'ensemble des contenus seront exposés via une API-Webservice, permettant au site front-end de les consommer. Cette approche doit pouvoir offrir une base solide pour anticiper une stratégie d'omnicanalité du musée dans les années à venir, en facilitant la réutilisation et la diffusion des données de la base de collections sur d'autres supports.

#### - **Accès**

L'accès au back-office s'effectuera par une URL sécurisée.

Il sera personnalisé en fonction des rôles attribués.

La documentation fonctionnelle inclura le référentiel des profils, les permissions et le workflow de validation associé.

L'identification et l'authentification reposeront sur Active Directory.

#### - **Gestion des rôles et des droits utilisateurs**

Trois rôles principaux ont été définis et décrits dans le tableau ci-dessous. Il appartiendra au titulaire de compléter cette organisation en fonction des besoins exprimés.

Rôle	Description
Administration	<p>Dispose de l'ensemble des droits éditoriaux, organisationnels et techniques, via une interface adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des droits : accès en lecture simple, commentaire, édition (création de contenu, modification, suppression), validation ; extension ou restriction de droits par blocs de rubriques, sous-rubriques, url...</li> <li>Gestion des rôles : création et modification des rôles, affectation par acteur ou groupe d'acteurs et par url, rubriques, sous-rubriques.</li> <li>Opérations techniques : optimisation, maintenance, organisation des contenus, indexation...</li> <li>Activation / Désactivation des profils et accès des validateurs et contributeurs.</li> </ul>
Validation (ou supervision)	<p>Supervise l'édition des contenus : statut « en relecture » (par défaut), statut « demande de révision commentée », statut « validé, en attente de publication », statut « publication programmée », statut « publié ».</p>
Contribution	<p>Contribue à la production éditoriale dans un ou plusieurs espaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction d'articles et intégration de contenus multimédias...</li> <li>Mise à jour d'agendas, fils d'actualités...</li> <li>Commentaires</li> <li>Modération</li> </ul>

#### - **Historique des versions**

Le titulaire présentera les modalités d'historisation des contenus produits compatibles avec un CMS headless : historique des modifications et de leurs auteurs, avec possibilité de récupérer les versions précédentes au besoin et de disposer d'une gestion des brouillons.

## - Édition des contenus

Intitulé de la fonctionnalité	Description
Interface de saisie éditoriale	Éditeur de texte simple d'utilisation, permettant de prévisualiser de manière pratique le rendu des contenus créés par les contributeurs. Les fonctions d'édition devront permettre a minima de répondre aux besoins de mise en forme standards : mise en gras, italique, souligné, liste à puces et numérotation, alignements, retraits, couleurs de texte, insertion de liens internes et externes, possibilité d'effectuer des copier-coller depuis la suite office ou open office sans perte de mise en forme.
Outils de traitement des images	Rognage, redimensionnement, optimisation des fichiers, lecteur vidéo.
Agenda	Il est attendu une fonctionnalité minimale pour les évènements de la bibliothèque.
Moteur de recherche et fonctionnalités liées à l'affichage des résultats	Modes simplifié et avancé, présentation en mode vignettes ou liste, recherche à facette et à filtres,
Traduction des contenus	Les contenus provenant de TMS via CollectionConnection ne sont pas tous traduits. Le CMS devra permettre, a minima, de traduire les contenus éditoriaux produits par le DPC, au besoin.
Gestion du référencement naturel (SEO)	Devront être prévues, a minima : la saisie des métadonnées, en conformité avec les bonnes pratiques en matière de référencement naturel, la génération automatique du sitemap.

L'outil backoffice se doit d'être simple d'utilisation et « userfriendly ».

Il devra entre autres permettre la gestion de plusieurs langues, la gestion du SEO, la gestion de contenu par blocs avec des fonctionnalités de textes enrichies de type WYSIWYG.

Une prévisualisation des contenus doit être possible avant la publication.

## - Gabarits

En écho à la prestation de design livrée par le titulaire du lot 1, le CMS offrira aux contributeurs des modèles de pages et de contenus prédéfinis.

Ces modèles, ainsi que leurs usages spécifiques, seront finalisés au cours de la phase de conception menée par le titulaire du lot 1 et approuvés dans les spécifications fonctionnelles détaillées.

Ils guideront les contributeurs en respectant les règles graphiques et fonctionnelles du site, tout en leur permettant d'ajuster la structure interne des contenus au sein d'un modèle.

Les contributeurs pourront ainsi réorganiser des blocs ou des éléments de contenu pour mettre en avant des aspects particuliers selon leurs besoins éditoriaux, tout en restant conformes aux chartes.

Notre souhait est de trouver, avec les Titulaires, le nombre juste de gabarits types : ni trop peu, pour ne pas avoir à trop “tordre” les gabarits existants et coller aux besoins, ni trop nombreux, pour ne pas démultiplier le nombre d’instantanés UI.

La définition d’un nombre limité et optimisé de gabarits est indispensable afin de proposer une expérience utilisateur homogène et une navigation cohérente tout du long du site, tout en maintenant un cadre budgétaire.

La notion de gabarit est donc un sujet qui revêt de la responsabilité à la fois du titulaire du lot 1 (pour leur conception et webdesign) et du lot 3 (pour leur intégration, développement).

Le travail de conception des gabarits devra également couvrir les besoins relatifs aux “instantanés UI” qui ne sont pas à proprement parler des pages :

- Pop-up consentement RGPD
- Bandeau alerte / pop-up page d’accueil
- Visionneuse de média
- UI d’états de validation de saisie
- etc.

#### **d. Intégration graphique sur la base de la charte digitale et des UI kits livrés dans le cadre du lot n°1**

Le titulaire devra assurer l’intégration complète et fidèle de la charte graphique digitale et de l’UI Kit fournis par le titulaire du lot n°1. Cette intégration devra :

- Respecter scrupuleusement les codes couleurs, typographies, espacements et principes de composition définis dans la charte digitale ;
- Implémenter l’ensemble des composants de l’UI Kit (boutons, formulaires, en-têtes, navigation, cartes, etc.) en garantissant leur cohérence visuelle et fonctionnelle ;
- Adapter au responsive tous les éléments graphiques selon les points de rupture définis (desktop, tablette, mobile) ;
- Créer des feuilles de style (CSS) modulaires et documentées, en suivant les bonnes pratiques de nommage Block Element Modifier (BEM) ;
- Mettre en place une bibliothèque de composants réutilisables dans le CMS ;
- Vérifier systématiquement le respect du référentiel d’accessibilité ;
- Effectuer des tests de rendu sur les navigateurs cibles (liste à définir) et les principaux systèmes d’exploitation.

Le titulaire devra signaler tout écart technique potentiel entre les maquettes fournies et les contraintes d’intégration, et proposer des solutions alternatives respectant l’esprit de la charte. Un processus de validation des développements devra être mis en place avec le titulaire du lot n°1 pour garantir la conformité du rendu final.

#### **e. Traitement de l’accessibilité du site**

Il est rappelé que le niveau légal de conformité est le niveau AA du référentiel général d’accessibilité pour les administrations (RGAA) dans sa dernière version publiée (cf. Ci-dessous). En conséquence, le titulaire du marché devra s’engager à mobiliser tous les moyens nécessaires pour tendre vers ce niveau de conformité légal.

Note importante : le référentiel à prendre en compte sera le RGAA 4.1 : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/RGAA-v4.1.pdf>

Compte tenu des caractéristiques du projet telles que définies dans le présent marché, le titulaire devra s'assurer que les développements, contenus et fonctionnalités présenteront un niveau de conformité au moins égal à 80% du niveau AA.

Cette exigence minimale ne remplace pas l'exigence liée au niveau légal, mais constitue le seuil en deçà duquel une défaillance du titulaire pourrait être constatée.

Ce niveau d'exigence minimale concerne :

- Les développements, contenus et fonctionnalités développés ou maintenus par le titulaire du marché.
- La capacité des fonctionnalités d'édition ou de développement de contenu, mise à disposition par le titulaire du marché, à produire des contenus conformes.

Cela ne concerne pas :

- Les contenus produits par les équipes de l'EP-MQB-JC directement ou au moyen des fonctionnalités développées par le titulaire du marché si celles-ci permettent de produire des contenus conformes.
- Les contenus qui feraient l'objet de dérogations telles qu'elles sont définies par le RGAA en vigueur.

Un audit complet d'accessibilité numérique est demandé au titulaire avant la mise en production. L'évaluation sera effectuée en conformité avec le référentiel RGAA 4.1. L'ensemble des pages et des fonctionnalités du futur site devra être analysé, une attention particulière étant portée aux parcours utilisateurs.

Des tests automatisés et manuels devront être réalisés, et la conformité avec les critères du RGAA 4.1 sera évaluée. Un rapport détaillé devra être fourni, dans lequel seront recensées les non-conformités identifiées et leur niveau de gravité. Ce rapport devra être structuré de manière à permettre l'établissement de la déclaration d'accessibilité conformément au modèle fixé par le référentiel. Des recommandations précises pour leur correction seront attendues, l'objectif étant de garantir une expérience utilisateur optimale pour l'ensemble des visiteurs, y compris les personnes en situation de handicap.

L'EP-MQB-JC se réserve le droit de faire vérifier, au moyen d'audits ou de recette, par un titulaire expert notamment, le respect de ces exigences minimales lors de toutes les phases du projet et des livraisons (maquettes, gabarits, développements, etc.).

Dans le cas où le niveau minimal requis ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire du marché, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires.

Ces actions correctives seront à la charge du titulaire du marché.

#### **f. Optimisation du référencement naturel (SEO- AI SEO)**

En tant qu'institution de référence dans son domaine, l'EP-MQB-JC exige une parfaite adéquation entre la qualité éditoriale de ses contenus et leur visibilité sur le web. L'optimisation du référencement doit donc avant tout servir à affirmer l'autorité du musée sur ses sujets, en privilégiant systématiquement la pertinence éditoriale et la valeur de référence culturelle et scientifique dans le respect des critères E-E-A-T (Experience, Expertise, Authoritativeness, Trustworthiness) définis par les moteurs de recherche.

Dans ce cadre, les exigences à respecter par le titulaire comprennent :

- Architecture technique :
  - o Implémentation d'une structure d'URL propre et personnalisable ;
  - o Génération automatique des sitemaps XML (contenus et images) ;



- Mise en place du fichier robots.txt configurable ;
  - Gestion des redirections 301 pour les changements d'URL (Cf. également migration des données) ;
  - Optimisation des temps de chargement (Core Web Vitals) ;
  - Structure HTML5 sémantique conforme aux standards W3C.
- Contenus et métadonnées :
    - Interface d'édition des balises meta (title, description) pour chaque page ;
    - Gestion des données structurées (Schema.org) pour les contenus pertinents ;
    - Hiérarchie cohérente des titres (H1-H6) ;
    - Optimisation automatique des noms et attributs alt des images ;
    - Génération des versions AMP pour les contenus éligibles ;
    - Gestion des liens canoniques et hreflang.
  - Outils et analyses :
    - Compatibilité avec les outils et consoles des principaux moteurs de recherche ;
    - Intégration des outils de mesure d'audience ;
    - Module d'audit SEO intégré signalant les optimisations manquantes ;
    - Génération de rapports SEO périodiques.
  - Optimisation pour les technologies d'Intelligence Artificielle

Le titulaire devra intégrer les bonnes pratiques d'optimisation pour les moteurs de recherche basés sur l'IA (AI SEO), comprenant :

- L'implémentation extensive des données structurées (Schema.org) pour faciliter la compréhension du contenu par les IA
- La mise en place d'une architecture de l'information favorisant l'extraction intelligente des contenus (hiérarchie claire, tables des matières, FAQ structurées)
- L'optimisation des contenus pour les requêtes en langage naturel et les recherches conversationnelles
- L'enrichissement systématique des contenus avec des métadonnées pertinentes (auteurs, dates, mises à jour, sources)
- La création d'une documentation technique explicitant les choix de structuration pour les futures mises à jour

Ces optimisations devront être compatibles avec les dernières évolutions des principaux moteurs de recherche tout en préservant l'expérience utilisateur et l'accessibilité du site.

Le titulaire documentera l'ensemble des optimisations SEO mises en place et formera les équipes éditoriales à leur utilisation optimale.

#### **g. Mise en place d'une solution statistique**

Le titulaire du lot n°3 devra mettre en place la solution retenue au lot n°2.

Un plan de marquage détaillé devra être proposé pour validation conjointe par la Maîtrise d'Ouvrage et le titulaire du lot n°2. Ce plan précisera la méthodologie d'implémentation, le

traitement des contenus et les modalités de test. Une documentation technique du marquage mis en place devra être fournie.

#### **h. Formation des agents**

Le titulaire assurera la formation des agents du DPC :

- À l'utilisation du CMS ;
- À l'optimisation des pratiques éditoriales en regard des exigences de référencement ;
- Aux procédures liées à la maintenance corrective du site.

Deux types de sessions de formation sont à prévoir : un à destination des administrateurs et super administrateurs, l'autre à destination des simples contributeurs.

La durée et le nombre des sessions sont à proposer par le titulaire.

Le nombre d'agents concernés est estimé à 10 pour les administrateurs et super administrateurs et à 20 pour les contributeurs.

#### **i. Définition d'un Plan d'Assurance Sécurité**

Le site « collections » devra être conçu en respectant le RGS. Le Référentiel général de sécurité (RGS), a pour objet le renforcement de la confiance des usagers dans les services électroniques mis à disposition par les autorités administratives et s'impose ainsi à elles comme un cadre contraignant tout en étant adaptable et adapté aux enjeux et besoins de tout type d'autorité administrative.

Références :

- Sécuriser un site web | Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ssi.gouv.fr)
- Le Référentiel général de sécurité (RGS) | Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ssi.gouv.fr)
- L'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité s'applique au présent accord cadre (Arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité – Légifrance (legifrance.gouv.fr)
- Les règles de développement sécurisé de l'OWASP (<https://owasp.org/>).

Les livrables devront comprendre les consignes de sécurité à respecter par le titulaire et la MOA, assemblées sous forme de Plan d'Assurance Sécurité. Ces consignes de sécurité seront fournies par le SSI de l'EP-MQB-JC au démarrage de l'accord cadre et ré-envoyées en cas de modifications.

#### **j. Définition d'un plan de continuité, d'un plan de reprise (PCI-PRI) et de la réversibilité de la prestation**

Le titulaire s'engage à fournir et à maintenir un Plan de Continuité Informatique (PCI), un Plan de Reprise Informatique (PRI) et à assurer une prestation de réversibilité, au besoin, comme suit :

- Plan de Continuité Informatique (PCI), défini en lien avec le titulaire du lot n°4 et pour ce qui concerne les prestations livrées au lot n°2 :
  - Procédures détaillées de sauvegarde et restauration ;

- Dispositifs de redondance des données et services critiques ;
  - Protocoles de basculement en cas d'incident ;
  - Tests périodiques des procédures de reprise ;
  - Engagement sur une Durée Maximale d'Interruption Admissible (= RTO) de 12 heures pour les fonctions essentielles et de 24h pour les fonctions secondaires.
- Plan de Reprise Informatique (PRI)
    - Procédures de reprise après sinistre majeur
    - Infrastructure de secours et son activation
    - Priorisation des services à restaurer
    - Modalités de communication de crise
    - Engagement sur une Perte de Données Maximale Admissible (= RPO) de 4h
  - Réversibilité
    - Documentation exhaustive de l'architecture technique ;
    - Export des données dans des formats standards ouverts ;
    - Transfert des éléments de configuration et paramétrage ;
    - Accompagnement pour la transition vers un nouveau titulaire ;
    - Planning détaillé de réversibilité sur 2 mois ;
    - Maintien des services pendant la période de transition.

Le titulaire fournira ces plans détaillés dans les 6 mois suivant le début du projet et les maintiendra à jour pendant toute la durée du contrat.

#### **k. Plan de bascule pour la mise en ligne**

Le titulaire devra proposer un plan de bascule de l'ancien vers le nouveau site afin d'éviter toute rupture de service lors de la mise en production du nouveau site.

Il est également souhaité que les fichiers et données de l'ancien site soient conservés et sauvegardés.

Lors de la mise en ligne, toutes les anciennes URL doivent être redirigées (redirection permanente de type 301) vers les nouvelles adresses/pages correspondantes.

Cette redirection doit s'effectuer vers la page correspondante dans le nouveau site lorsqu'elle existe, ou à défaut vers une page de sous-rubrique ou rubrique dans le cas contraire.

Il sera demandé au Titulaire de proposer le plan de redirection sous forme de tableau afin d'indexer les liens/URL du site actuel et leur destination au regard de l'arborescence.

#### **l. Tierce Maintenance Applicative (TMA)**

##### **- Champ d'application**

Le champ de la TMA recouvre la maintenance corrective, qui concerne la mise à disposition des éléments permettant d'éliminer les anomalies constatées lors de l'utilisation de la solution et la maintenance adaptative qui concerne la mise à jour des packages, bundles, librairies ou tout autres composants, regroupés sous le terme « modules », utilisés sur tout ou partie du site Internet.

Les évolutions du CMS devront pouvoir être suivies par l'EP-MQB-JC.

#### - Gestion des anomalies

Le prestataire précisera sa démarche de gestion des anomalies, en particulier il précisera les moyens mis en œuvre pour fournir la visibilité à l'EP-MQB-JC sur l'avancement des corrections (sur un extranet client par exemple).

Tous les délais des opérations de maintenance corrective (diagnostic, intervention, rétablissement, etc.) s'entendent à partir du moment où le titulaire est informé de toute anomalie, soit par l'intermédiaire des correspondants de l'EP-MQB-JC soit par ses propres moyens (tests internes, club utilisateur, etc.).

La garantie de temps de rétablissement (GTR) est considérée à compter de la remontée de l'anomalie au titulaire pour l'ensemble des éléments de la solution. La GTR comprend deux phases :

- **La correction**, dont le délai s'entend comme le temps de mise à disposition sur la plateforme de préprod d'un correctif à l'anomalie indiquée, qui soit validé par l'EP-MQB-JC. La fin du délai de correction correspond à la validation de la solution par l'EP-MQB-JC.
- **La mise en ligne**, dont le délai s'entend comme le temps entre la validation de la solution par l'EP-MQB-JC et la mise en place de celle-ci sur la plateforme de production.

Les délais varient en fonction des types d'anomalies, définis ci-après.

En plus de devoir prendre en compte la correction de dysfonctionnements, la mise à jour des packages, bundles, librairies ou tout autres composants utilisés sur l'application devra être couverte par le contrat de TMA.

Il est exigé de pouvoir suivre les évolutions du CMS.

#### - Définition des anomalies

Les différents types d'anomalies (ou dysfonctionnements) sont définis comme tels :

- **Anomalie bloquante** : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service.
- **Anomalie majeure** : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs.
- **Anomalie mineure** : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.

Un nombre élevé d'anomalies importantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Un nombre élevé d'anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie majeure, voire bloquante.

Les délais correspondant pour les différents types d'anomalies sont les suivants : <b>Type d'anomalie</b>	<b>Délai de correction</b>	<b>Délai de mise en ligne</b>
Anomalie bloquante	2 heures	1 heure
Anomalie majeure	1 jour	1 jour
Anomalie mineure	5 jours	5 jours

#### - Gestion des demandes et des incidents - Support et hotline

Le support et la hotline consistent à bénéficier d'un service de support à distance pour le dépannage et/ou l'assistance à l'utilisation des logiciels fournis, incluant une prise en charge téléphonique pour la déclaration des incidents. Le MQB doit avoir un point d'accès unique pour déclarer tout dysfonctionnement, charge au prestataire de qualifier l'anomalie (entre l'hébergement et les applicatifs).

L'émission des demandes du MQB doit pouvoir se faire des trois manières suivantes :  
Enregistrement de la demande sur l'outil Web/extranet de gestion des incidents / des demandes ;  
Appel à la hotline (la hotline saisit ensuite l'incident ou la demande dans l'outil extranet) ;  
Inscription au tableau des actions à l'occasion des comités de gestion ou de suivi. ;  
À l'inverse, le Titulaire informe le MQB par mail des interventions qu'il envisage en précisant la nature, la durée, la date.

L'outil de gestion des demandes et des incidents est fourni, hébergé et maintenu par le Titulaire.

#### - **Maintenance adaptative**

La maintenance adaptative consiste à adapter la solution afin que celle-ci continue de fonctionner en cas d'arrêt du support par son éditeur d'un module nécessaire au bon fonctionnement de tout ou partie des composantes des sites Internet.

Dans ce cadre, il reviendra au titulaire de mettre à jour le(s) module(s) concerné(s), à ses frais. Dans l'hypothèse où le module ne pourrait plus être utilisé et qu'il convient de le remplacer, le titulaire devra prendre à sa charge tout son remplacement.

### **Part à commandes**

#### **m. Évolutions du site (TME)**

La part à commandes porte sur toute évolution du site demandée par la MOA, en fonction de ses besoins. Elle est établie à partir du BPU, sur la base des unités d'œuvres suivantes :

UO 1 - Production d'une étude technique supplémentaire simple
UO 2 - Production d'une étude technique supplémentaire complexe
UO 3 - Développement d'une fonctionnalité supplémentaire simple
UO 4 - Développement d'une fonctionnalité supplémentaire complexe
UO 5 - Développement d'une API de récupération et de traitement de contenus
UO 6 - Intégration graphique d'un gabarit supplémentaire
UO 7 - Optimisation de l'accessibilité du site
UO 8 - Migration de contenus supplémentaires
UO 9 - Prestation supplémentaire d'optimisation du SEO - AI SEO
UO 10 - Modification ou changement de la solution statistique
UO 11 - Formation supplémentaire pour 10 agents

UO 12 - Adaptation ou mise à jour du PAS

10.3.2 SYNTHÈSE DES LIVRABLES ATTENDUS ET MODALITES DE RECEPTION

Désignation	Définition	Formats cibles	Délai maximum de remise
Supports et comptes rendus de réunion	Comptes rendus synthétiques de toute réunion animée par le titulaire du lot	.doc, .pdf	Soixante-douze (72) heures après la réunion
Note de cadrage de l'organisation de la prestation	Ensemble des modalités prévues par le titulaire pour assurer l'exécution des prestations en lien avec le DPC, les titulaires des autres lots et le prestataire en charge de l'API-Webservice de mise à disposition des données de la base « collections »	.doc, .pdf	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ)	Description des mesures prises par le titulaire pour garantir la qualité d'exécution du projet dans son ensemble	.doc, .pdf, .xls	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Indicateurs Clés de Performance (ICP)	Points de contrôle, destinés à vérifier la satisfaction d'objectifs de performance identifiés avec la MOA.	.xls et/ou solutions de suivi en ligne	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Analyse et utilisation de l'API-Webservice « CollConn »	Documentation technique, intégration aux méthodes de recherche et d'affichage des résultats	Archive du code documentée	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Développements fonctionnels	Ensemble des développements répondant au projet	Archive du code documentée et tous éléments du projet utiles en cas de reprise.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Intégration graphique	Ensemble des composants de l'intégration graphique (code source, maquettes, guides d'intégration, templates)	Archive documentée	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA

Audit d'accessibilité	Evaluation technique et fonctionnelle vérifiant la conformité d'un site aux normes d'accessibilité (RGAA/WCAG).	Rapport d'audit	Sept (7) jours ouvrables après demande par la MOA
Plan de recettage	Ensemble des procédures et documents couvrant le recettage	Standard, au choix du titulaire + outils de suivi en ligne et exports automatisés régulier en .pdf, .csv ou autre, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Rapport SEO	Bilan des actions exécutées, tableaux de bord de suivi, documentation technique.	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Solution statistique	Rapport de configuration, documentation.	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
Formation des agents	Sessions à animer par le titulaire, avec transmission des supports, assimilés à des tutoriels.	.doc, .pdf	Trente (30) jours ouvrables après demande de la MOA
Consignes de sécurité	Rapport de mise en oeuvre	.doc, .pdf	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
PCI-PRI, réversibilité	Procédures, documentation, rapports de tests	Standard, au choix du titulaire.	Quinze (15) jours ouvrables après demande par la MOA
TMA	Rapports d'anomalies, historique des interventions correctives ou de mises à jour.	Outils de suivi en ligne et exports automatisés régulier en .pdf, .csv ou autre, au choix du titulaire.	Vingt-quatre (24) heures après de demande par la MOA

### 10.3.3 PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES À RESPECTER

Outre la comitologie définie au 9.2.1 a) du présent CCP qu'il doit strictement respecter, le titulaire du lot n°3 doit intégrer dans sa méthodologie un effort important à consacrer à l'analyse et l'utilisation de l'API-Webservice développée par CIT via sa solution de diffusion CollectionConnection.

Cette API-Webservice va nécessiter des adaptations pour servir le projet de refonte du site « collections ».

Elles devront être menées dans le cadre d'une prise en compte très fine des attentes et des contraintes du DPC, en charge de la BDD gérée au moyen de la solution TMS.

Il est recommandé, par conséquent, de prévoir une méthode collaborative poussée, à même de garantir l'appropriation du nouveau système par l'équipe en charge des collections.

#### 10.3.4 ORGANISATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire est libre de proposer la méthodologie qui lui paraîtra la mieux adaptée au projet.

Il lui est toutefois demandé de respecter le cadre général suivant pour l'exécution de la prestation, complété par les dispositions à l'article 9.2.1, alinéa a), du présent CCP :

- Organisation d'une réunion de lancement ;
- Définition de jalons d'itération et de validation clairs pour chacun des livrables, dans leurs versions de travail et finales, échelonnés selon un workflow argumenté ;
- Mise en place d'outils de gestion de projet adaptés à l'organisation de l'EP-MQB-JC, visant à faciliter les échanges, l'accès aux logiciels de suivi et de ticketing, particulièrement en phase de recettage ;
- Mise en œuvre d'un accompagnement au recettage du site, organisée autour de principes simples : documentation accessible et check-listes par fonctionnalité, priorisation du travail sur les fonctionnalités clés avec une organisation découpée en sessions courtes, sécurisation de la disponibilité des équipes pour assistance au client.
- Mise en production en une fois, si possible à la date anniversaire de la création du musée (Juin 2026) sinon à une autre date définie en commun avec le DPC et validée par le comité de pilotage. La mise en production sera soumise à une Vérification d'Aptitude (VA) qui comprendra a minima des tests fonctionnels (vérification des spécifications, tests utilisateurs sur cas d'usage critiques, PV de recette détaillés). Dès la mise en production effectuée, la Vérification en Service Régulier (VSR) démarrera pour s'achever 3 mois plus tard. La VSR comprendra a minima un monitoring et un support utilisateurs renforcé adossé à un outil de ticketing au choix du titulaire. Elle donnera lieu à un PV de recette détaillé.
- La prestation de la maintenance (TMA) débute à compter de la validation de la VSR

#### 10.3.5 DELAIS D'EXECUTION DU LOT 3

Il appartient au titulaire du lot 3 de mettre en œuvre une méthodologie planifiée permettant de respecter les délais d'exécution suivants :

- Mise en production de la version beta du site collections dans un délai de douze (12) mois maximum à compter de la notification
- Mise en production de la version finale dans un délai de six (6) mois maximum à compter de la validation de la vérification d'aptitude (VA) de la version beta

Le non-respect de ces délais entraînera l'application des pénalités prévues à l'article 23.3 du présent CCP.



## 10.4 LOT 4 – HEBERGEMENT DE LA PLATEFORME NUMERIQUE

### 10.4.1 PRESENTATION GENERALE

Le présent lot a pour objet l'hébergement et sa maintenance corrective, préventive et évolutive de la plateforme numérique du musée du quai Branly - Jacques Chirac (EP-MQB-JC). Il comprend une part forfaitaire et une part à commande.

#### 10.4.1.1 ORGANISATION ET GOUVERNANCE

La direction stratégique du projet est portée par la Direction générale. Le pilotage et le suivi opérationnel du projet est assuré par le SSI, en lien avec la DCOM (et plus particulièrement le Pôle Digital) et le DPC.

#### 10.4.1.2 MODALITES DE REALISATION

Le titulaire :

- Désigne un interlocuteur dédié comme principal point de contact, y compris pour les interlocuteurs des autres lots ;
- Propose en début de projet un calendrier soumis à la validation de l'EP-MQB-JC ;
- Met à disposition les serveurs et déploie les environnements ;
- Assiste les titulaires des lots 2 et 3 pour la mise en place et la configuration d'une chaîne d'intégration et de déploiement continu (CI/CD).

#### 10.4.1.3 ARTICULATIONS AVEC LES AUTRES LOTS

Le titulaire doit :

- Fournir l'infrastructure nécessaire aux développements des lots 2 et 3 ;
- Collaborer étroitement avec les titulaires des lots 2 et 3 pour le déploiement et la configuration des environnements ;
- Mettre en place les serveurs de moteur de recherche nécessaires aux deux sites ;
- S'assurer de la compatibilité de l'infrastructure avec les choix techniques des autres lots ;
- Participer aux instances de coordination du projet global.

La coordination s'articule particulièrement autour de :

- La mise en place des environnements (UAT, préproduction, production) ;
- La configuration des serveurs de moteur de recherche ;
- La mise en place de la chaîne CI/CD ;
- Les processus de déploiement ;
- La validation croisée des environnements ;
- La gestion des incidents ;
- Le support technique.

### 10.4.2 EXIGENCES FONDAMENTALES

#### 10.4.2.1 LOCALISATION ET CONFORMITE TERRITORIALE

L'ensemble de la prestation d'hébergement est réalisé sur le territoire de l'Union européenne. Les équipes chargées de l'hébergement et de l'exploitation sont localisées sur le territoire de l'Union européenne.

Les interlocuteurs doivent parler et écrire français parfaitement.

Les horaires des interlocuteurs doivent être en accord avec les horaires de travail de l'EP-MQB-JC.

#### 10.4.2.2 CERTIFICATIONS REQUISES

L'EP-MQB-JC autorise des solutions équivalentes ou comparables aux certifications internationales suivantes :

- Uptime Institute TIER III ou supérieur ;
- TÜV-IT Trusted Site Infrastructure TSI.STANDARD ;
- EN 50600 (Niveau 3 minimum) ;
- ISO/IEC TS 22237.

Le soumissionnaire doit :

- Être force de proposition au regard des exigences de l'EP-MQB-JC ;
- Indiquer comment ses centres se conforment à ces exigences ;
- Justifier les équivalences proposées le cas échéant.

#### 10.4.2.3 CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Le titulaire s'engage à respecter :

- La réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD) ;
- La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) ;
- La politique de sécurité du numérique du ministère de la Culture ;
- Le Référentiel général de sécurité (RGS).

#### 10.4.2.4 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Les engagements de service comprennent :

- Disponibilité : 99,5% sur une base mensuelle (24/7) ;
- Temps d'indisponibilité maximum : 3 heures et demie par mois et par item d'hébergement ;
- Support : assistance hotline en heures ouvrables (9h-18h, jours ouvrés) ;
- Temps de réponse page :
  - o < 1 seconde (pages sans appel base de données)
  - o < 2 secondes (pages avec appel base de données)
- Performance : score minimum PageSpeed de 90 sur mobile et desktop ;
- Capacité : support de 5 000 connexions journalières et pics à 10 000 ;
- Connexions simultanées : minimum 50.

#### 10.4.2.5 SECURITE GENERALE

Exigences minimales :

- Authentification forte multifacteurs ;
- Restriction SSH ;
- Traçabilité des actions d'administration ;
- Sauvegardes régulières et sécurisées ;
- Tests de sécurité périodiques ;
- Monitoring continu ;
- Mise à jour régulière des composants de sécurité ;
- Capacité à répondre aux audits de sécurité de l'EP-MQB-JC.

#### 10.4.2.6 RESPONSABILITES DE L'HEBERGEUR

Le titulaire sera responsable de l'hébergement et de l'infogérance des sites :

- Fourniture de l'infrastructure matérielle et logicielle ;
- Mise en œuvre de la production et de la préproduction ;
- Exploitation récurrente des composants ;
- Traitement des incidents de production et de sécurité ;

- Gestion des évolutions de l'infrastructure.

### 10.4.3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

La part forfaitaire comprend :

- Hébergement et Architecture**
- Serveur de moteur de recherche (Elastic search ou équivalent)**
- Maintenance**
- Infogérance**
- Plan de reprise d'activité (PRA)**
- Plan de réversibilité**

La part à commandes comprend :

- Prestations d'évolution de l'infrastructure de l'hébergement**
- Prestations de formations relatives à l'infrastructure**

Les prestations attendues sont détaillées ci-après.

#### **a. Hébergement et architecture :**

Il est attendu du titulaire :

- La fourniture du Diagramme d'infrastructure et toute documentation relative à l'architecture des environnements et sa mise à jour.
- L'hébergement de la base de données du site général, de la base de données du site collections, des CMS et des environnements back et front office de la plate-forme ;
- L'hébergement et la maintenance concernant : les environnements d'User Acceptance Testing (UAT), de préproduction et de production du CMS et des bases de données.

#### **▪ Éléments de dimensionnement**

Le système devra être capable de fonctionner avec les éléments de volumétrie suivants :

Pour la version FR : <https://www.quaibranly.fr/fr/sitemap.xml> => 1005 pages + 2829 événements

Pour la version EN : <https://www.quaibranly.fr/en/sitemap.xml> => 907 pages + 237 événements

Pour la version ES : <https://www.quaibranly.fr/es/sitemap.xml> => 902 pages + 163 événements

Site + media

- 5.6T

Base de données site

- 24G

Moteur de recherche (allocations de mémoire)

- nœud 1 24G
- nœud 2 23G
- nœud 3 23G

#### ▪ **Pic de charge**

En cas d'événements susceptibles de démultiplier l'affluence sur le site, l'EP-MQB-JC peut demander au titulaire de faire évoluer rapidement et facilement l'infrastructure technique temporairement mise à sa disposition dans le cadre de la part à commande. Dans ce contexte, le titulaire devra en préciser les modalités techniques, administratives et financières pour l'évolution de cette bande passante.

En particulier, le Titulaire doit prendre en compte d'éventuels pics de connexion. Les moyens mis en place pour absorber cette montée en charge seront précisés dans l'offre technique du Titulaire.

Le Titulaire est tenu de fournir un débit permettant de prendre en charge dans le fonctionnement permanent, les pics d'accès tels que spécifiés dans le présent CCP.

De manière générale, le titulaire fournira un suivi de la consommation réelle de la bande passante. Cette information sera analysée dans le cadre des dispositifs de suivi de la prestation. Le Titulaire fournira un outil de monitoring type CACTI, avec génération de graphs avec unités de mesure commentées.

#### ▪ **Documentation technique**

- Dossier d'installation du portail avec notamment une description du mode opératoire à suivre pour cloner l'environnement de production. Il comprendra notamment dossier d'exploitation par serveur permettant une reprise complète du serveur avec les informations, d'installation, de configuration de l'OS, du réseau, du matériel qui constitue le serveur, de l'architecture dans laquelle il est positionné, les logiciels et modules installés, la supervision, les accès et la sécurité, les processus de sauvegarde, de restauration, les tâches d'exploitation, les dépendances entre machine et application. Et dossier d'exploitation de la solution complète. Celui-ci est un complément à celui serveur pour le fonctionnement complet de l'environnement. Le titulaire devra fournir toute la documentation nécessaire à la bonne exploitation et au bon fonctionnement de sa solution.
- Dossier D'architecture Technique (DAT) qui doit comprendre a minima :
  - Les caractéristiques techniques générales de la solution (ou des solutions proposées),
  - La description exhaustive de l'architecture technique, matériels et logiciels,
  - La description des passerelles mises en place pour communiquer avec le SI du EP-MQB-JC.
  - Un dossier d'exploitation : Tâches et procédures permettant de gérer et de faire fonctionner la solution mise en place ;
  - Rapports de tests unitaires et d'intégration ;
  - Preuves de la tenue à la charge cible.
- Dossier d'installation et intégration sur l'environnement de préproduction.  
Des agents du musée ou des titulaires désignés par lui assisteront à l'installation sur cet environnement de préproduction afin de pré-qualifier le dossier d'installation ;

Si la plate-forme numérique utilise un code open source, il sera livré commenté, avec description des principales fonctions et variables, et des algorithmes utilisés. Le titulaire sera en mesure de fournir les codes source à la demande du musée.

#### **b. Serveur de moteur de recherche (Elastic search ou équivalent)**

Les sites produits dans le cadre des lots 2 et 3 devront avoir un moteur chacun. Il faudra que ces moteurs de recherche fonctionnent par indexation. Ce qui est pressenti à ce stade est l'utilisation d'ElasticSearch qui demande un serveur dédié par moteur de recherche.

#### **c. Maintenance**

Il est demandé au titulaire du lot 4 d'exécuter toute action de maintenance préventive et corrective annuelle sur l'ensemble des serveurs, dont les sauvegardes régulières et restaurations et la correction des failles de sécurité. De plus, le titulaire s'engage à respecter systématiquement, à moins que le musée ne l'indique expressément, le déploiement de nouvelles versions, de corrections diverses en respectant les contraintes liées à :

- L'accord au préalable des titulaires des lots 2 et 3 ;
- La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) (en annexe) ;
- La politique de sécurité du numérique du ministère de la Culture (en annexe).

#### **• Audits et tests**

Le titulaire réalise et décrit dans la documentation les audits de sécurité internes qu'il réalise de façon systématique. Le Titulaire pourra être amené à mettre en conformité ses règles de sécurité avec les prescriptions de l'EP-MQB-JC.

L'EP-MQB-JC pourra à tout moment, et éventuellement sans en avertir au préalable le titulaire, réaliser ou faire réaliser des audits sécurité. Pour cela, elle s'appuiera soit sur des compétences en interne, soit sur des cabinets reconnus.

Les résultats d'audit seront communiqués au Titulaire, un plan d'action sera défini pour la prise en compte des éventuelles recommandations qui en résulteraient.

Les tests et audits de sécurité concerneront à la fois les applicatifs (titulaires lots 2 et 3) et l'infrastructure technique (lot 4).

#### **• Sauvegardes et restaurations**

Le soumissionnaire assure et décrit dans la documentation les procédures et moyens de sauvegarde et de restauration des composants techniques de la plate-forme :

- Support et gestion de leur cycle de vie ;
- Fréquence de sauvegarde ;
- Méthode de conservation des sauvegardes (sur la durée du marché) ;
- Principes de rétention des sauvegardes ;
- Procédure de restauration ;
- Reprise sur incident ;
- Outils de sauvegarde et de restauration utilisés ;
- Tests de restauration.

Le Titulaire devra néanmoins réaliser a minima une sauvegarde incrémentale quotidienne et une sauvegarde complète hebdomadaire.

À la demande de l'EP-MQB-JC, le titulaire remettra une sauvegarde complète du système en les locaux de l'EP-MQB-JC. Cette sauvegarde pourra être déposée sur un serveur mis à disposition par le EP-MQB-JC.

- **Suivi des risques**

Tout risque doit faire l'objet d'un rapport circonstancié précisant :

- La classification du risque ;
- Les moyens de contrôle mis en œuvre (moyens de contournement) ;
- Les axes d'amélioration.

Le titulaire fournira à l'EP-MQB-JC, sur une base mensuelle, un tableau de bord reprenant a minima les indicateurs suivants :

- Le dénombrement des générations de sauvegarde par application et le volume correspondant ;
- Idem pour les logiciels des socles techniques ;
- Le dénombrement des franchissements des seuils critiques de performances attribués à la disponibilité des applications ;
- La durée d'indisponibilité des applications sur le système d'exploitation. On tiendra compte des arrêts réels et des arrêts programmés ;
- Le nombre de vulnérabilités détectées / prise (et les médias associés) s en compte / ignorées / corrigées ;
- Le nombre de passages en mode dégradé.

**d. Infogérance**

Il est attendu :

- Une haute disponibilité de la plateforme 24/24, 7/7, SLA 99,5% ;
- Une assistance hotline en heures ouvrables, 9h-18h, jours ouvrés ;
- Un système de ticketing permettant le suivi des incidents ;
- Un système de monitoring des différentes applications qui sont hébergées sur l'infrastructure et un système d'alerte en cas de dysfonctionnement ;
- Un reporting régulier (Cf. détail exposé ci-après) ;
- La définition des modalités de synchronisation (heures, protocoles, sécurisation) et la prise en compte les problématiques d'exploitation liées à l'utilisation des bases de données sources (travail des utilisateurs, sauvegardes, reconstruction d'index).

- **Suivi des risques**

Tout risque doit faire l'objet d'un rapport circonstancié précisant :

- La classification du risque ;
- Les moyens de contrôle mis en œuvre (moyens de contournement)
- Les axes d'amélioration.

Le titulaire fournira à l'EP-MQB-JC, sur une base mensuelle, un tableau de bord reprenant a minima les indicateurs suivants :

- Le dénombrement des générations de sauvegarde par application et le volume correspondant ;
- Idem pour les logiciels des socles techniques ;
- Le dénombrement des franchissements des seuils critiques de performances attribués à la disponibilité des applications ;
- La durée d'indisponibilité des applications sur le système d'exploitation. On tiendra compte des arrêts réels et des arrêts programmés ;
- Le nombre de vulnérabilités détectées / prise (et les médias associés) s en compte / ignorées / corrigées
- Le nombre de passages en mode dégradé

• **Gestion des demandes et des incidents - Support et hotline - système de ticketing**

Le support et la hotline consistent à bénéficier d'un service de support à distance pour le dépannage et/ou l'assistance à l'utilisation des logiciels fournis, incluant une prise en charge téléphonique pour la déclaration des incidents. Le EP-MQB-JC doit avoir un point d'accès unique pour déclarer tout dysfonctionnement, charge au titulaire de qualifier l'anomalie (entre l'hébergement et les applicatifs).

L'émission des demandes de l'EP-MQB-JC doit pouvoir se faire des trois manières suivantes :  
Enregistrement de la demande sur l'outil Web/extranet de gestion des incidents / des demandes ;

Appel à la hotline (la hotline saisit ensuite l'incident ou la demande dans l'outil extranet) ;

Inscription au tableau des actions à l'occasion des comités de gestion ou de suivi. ;

À l'inverse, le Titulaire informe le EP-MQB-JC par mail des interventions qu'il envisage en précisant la nature, la durée, la date.

L'outil de gestion des demandes et des incidents est fourni, hébergé et maintenu par le Titulaire.  
On définit 3 types d'incidents :

Bloquant : indisponibilité totale d'un service internet ou d'un composant logiciel majeur interdisant le fonctionnement normal d'une application web.

Majeur : indisponibilité partielle d'un service internet ou d'un composant logiciel majeur provoquant des perturbations visibles ou non pour l'utilisateur.

Mineur : anomalie ne perturbant pas le fonctionnement normal des services Web, mais nécessitant une correction (mise à jour par patch, écriture d'un script, ...)

La qualification du type de l'incident lors de sa survenance sera faite par l'EP-MQB-JC.

Type d'incident	Délai d'intervention	Délai de résolution
Bloquant	1h	4h
Majeur	2h	8h
Mineur	8h	2 jours ouvrés

Le délai de résolution court à partir du moment où l'incident a été détecté (horodatage de création de l'incident) de même que le délai d'indisponibilité.

Tout dépassement du délai de résolution entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 6.2 du CCAP et l'inscription de ce point à l'ordre du jour du comité de suivi mensuel.

L'indisponibilité se rapporte au contexte d'un site faisant l'objet d'un incident bloquant.

A contrario, un incident majeur ou mineur ne déclenche pas le compteur de temps d'indisponibilité.

La disponibilité et le niveau de disponibilité s'entendent comme rapportés à chaque item ayant fait l'objet d'une commande. On parlera donc du taux de disponibilité pour un item d'hébergement.

La méthode de calcul du taux de disponibilité est la suivante :  $\text{Taux de disponibilité} = (1 - (\text{interruptions de service}) / (\text{durée totale du service})) \times 100$

Le taux de disponibilité est fixé à 99,5 % pour chaque mois écoulé et pour une couverture en 24h-24 / 7j-7, ce qui signifie un temps d'indisponibilité d'un peu plus de 3 heures et demie par mois et par item d'hébergement (site ou application).

Tout dépassement du taux d'indisponibilité entraîne l'application des pénalités prévues.

Le titulaire bénéficiera d'un interlocuteur unique à l'EP-MQB-JC qui centralisera l'ensemble des demandes internes.

Le Titulaire met à disposition une hotline 7 jours sur 7, 24 h/24 qui doit permettre de traiter :

- Des urgences, des alertes ou des incidents ;
- Des questions techniques relevant du domaine de responsabilité du Titulaire.

L'EP-MQB-JC doit en tout état de cause pouvoir joindre le Titulaire, qu'il s'agisse de déclarer un incident ou de lui remonter une demande d'intervention ;

#### ▪ **Supervision et reporting**

##### - Système de monitoring

- Supervision 24/7 des infrastructures et applications
- Interface de monitoring accessible aux équipes EP-MQB-JC via portail web sécurisé
- Alertes automatiques par email/SMS selon niveau de criticité
- Seuils d'alerte configurables pour chaque indicateur
- Conservation de l'historique des alertes pendant 12 mois minimum

##### - Indicateurs supervisés

- Performance applicative
  - Temps de réponse des applications
  - Nombre de connexions simultanées
  - Taux de disponibilité
  - Erreurs applicatives
- Infrastructure
  - Trafic réseau entrant/sortant (Mbps)
  - Usage CPU et charge moyenne
  - Usage mémoire
  - Espace disque disponible



État des sauvegardes  
Performance des bases de données  
Tentatives d'intrusion

- Reporting
  - o Rapports mensuels à J+5 (statistiques hebdomadaires et synthèse mensuelle) ;
  - o Rapports annuels à J+10 (statistiques mensuelles et synthèse annuelle) ;
  - o Format : PDF et données brutes (CSV/Excel) ;
  - o Transmission mensuelle à la DCOM ;
  - o Conservation des rapports pendant toute la durée du marché.
- Procédures
  - o Escalade automatique en cas de dépassement des seuils critiques ;
  - o Lien avec le système de ticketing pour le suivi des incidents ;
  - o Rapport d'incident détaillé pour tout dépassement de SLA.

#### **e. Plan de reprise d'activité (PRA)**

Le Plan de Reprise d'Activité (PRA) est une composante essentielle pour garantir la continuité des services en cas d'incident majeur affectant l'infrastructure d'hébergement (panne matérielle, cyberattaque, catastrophe naturelle, etc.). Le prestataire d'hébergement doit être en mesure de proposer une solution complète et documentée permettant la remise en service rapide des applications critiques, avec un objectif de RTO (Recovery Time Objective) et de RPO (Recovery Point Objective) clairement définis. Le PRA devra inclure des mécanismes de sauvegarde régulière, des procédures de restauration testées et un environnement de secours géographiquement distinct. La validation du PRA par des tests périodiques est obligatoire pour garantir son efficacité et rassurer les parties prenantes sur la résilience de l'infrastructure.

#### **f. Plan de réversibilité**

La prestation d'hébergement est considérée comme incluant la prestation de réversibilité en fin de contrat.

La réversibilité en fin de contrat ne fera pas l'objet d'une commande. En conséquence, la réversibilité va consister, pour le Titulaire, à fournir pour chaque élément de la plate-forme un dossier d'hébergement à jour, le dossier d'exploitation à jour et les versions à jour des supports de sauvegarde et la procédure de restauration associée.

Le délai maximal de cette réversibilité est fixé à 3 mois calendaires, à partir de la demande formulée par la maîtrise d'ouvrage.

Les données peuvent être restituées à tout moment dans un format standard, et si possible ouvert, pour leur intégration future dans d'autres applications. Quelles que soient les évolutions du système, le musée doit être en mesure d'entreprendre l'exploitation à son compte, ou de la confier à un autre tiers de son choix, et ce, à tout moment et sans difficulté particulière.

Le titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire durant la période du marché pour faciliter le transfert des moyens de sécurité matériels et logiciels, et la reprise de leur exploitation par le musée, ou par un autre titulaire de service. Le titulaire s'engage à garantir, lors du transfert, la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, conformément à ses obligations. En outre, la phase de réversibilité ne doit pas, en principe, modifier la qualité, les

termes et les conditions des services fournis. En cas d'arrêt des prestations confiées au titulaire par le musée, l'ensemble des logiciels et des documentations confiés et produit par le titulaire doivent être restitués.

Cette prestation aura lieu soit à la fin du marché, dans le cas du renouvellement du marché avec un nouveau titulaire, soit à l'occasion d'une résiliation anticipée.

Les objectifs recherchés par le EP-MQB-JC sont dans le cadre de cette prestation :

- Le maintien d'un bon niveau de qualité et de performance pour le système en fin de marché et dans la perspective de la mise en place soit d'une nouvelle prestation, soit d'un transfert vers un tiers
- Le maintien d'un bon niveau de qualité de la documentation projet
- Un transfert de responsabilité sans à coup et transparent pour les internautes et les utilisateurs finaux du backoffice.
- La réversibilité se déroulera en parallèle des travaux de maintenance sur une durée maximale de 3 mois.

S'il y a lieu, le SSI définira les priorités et fixera le planning. En conséquence, le titulaire proposera un plan d'actions en précisant les prérequis nécessaires. Pendant cette période, le titulaire reste pleinement responsable des travaux de maintenance.

Afin d'assurer une montée progressive en compétences, le premier mois (M1), le titulaire transfèrera les connaissances vers la nouvelle équipe.

Les deux derniers mois (M2-M3) correspondront à une phase de recouvrement :

Durant le mois M2, la maintenance sera effectuée par le titulaire assisté de la nouvelle équipe ;

Pendant le mois M3, elle sera réalisée par la nouvelle équipe, sous le contrôle du chef de projet du titulaire de ce marché et toujours sous la responsabilité du titulaire de ce marché.

La prestation sera assurée par les intervenants les plus qualifiés dans le domaine considéré. La réversibilité comprendra :

- La présentation générale des environnements de l'application ;
- La présentation détaillée de toute la documentation maintenue ;
- La présentation des outillages complémentaires de développement et de maintenance ;
- La présentation détaillée de l'ensemble des composants à maintenir.

## PRESTATIONS RELEVANT DE LA PART A COMMANDE

Pour rappel, la part à commande porte sur les unités d'œuvres suivantes :

UO 1 - Evolution de l'infrastructure d'hébergement : ajout processeur
UO 2 - Evolution de l'infrastructure d'hébergement : ajout mémoire
UO 3 - Evolution de l'infrastructure d'hébergement : ajout capacité disque
UO 4 - Evolution de l'infrastructure d'hébergement : ajout de bande passante
UO 5 - Adaptation de l'hébergement dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de réversibilité

## UO 6 - Prestation de formation en supervision et pilotage de l'infrastructure (pour 5 agents)

Pour chacune d'elles, le titulaire s'engage à respecter systématiquement, à moins que le musée ne l'en dispense expressément, le déploiement de nouvelles fonctionnalités en respectant les contraintes liées à :

- La politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE) (en annexe) ;
- La politique de sécurité du numérique du ministère de la Culture (en annexe).

### g. Prestations de formations relatives à l'infrastructure

Le titulaire dispensera des formations aux équipes du Service des Systèmes d'Information (SSI) afin de garantir leur autonomie dans la supervision et le pilotage de l'infrastructure. Ces formations couvriront :

- Administration de l'infrastructure
  - Architecture technique détaillée ;
  - Outils de supervision et de monitoring ;
  - Procédures d'exploitation courante ;
  - Gestion des sauvegardes et restaurations ;
  - Gestion des environnements (UAT, Pré-prod, Production).
- Sécurité
  - Politique de sécurité appliquée ;
  - Gestion des accès et des droits ;
  - Détection et traitement des incidents ;
  - Audits de sécurité.
- Modalités
  - Sessions initiales : 1 jour en début de prestation
  - Sessions de mise à niveau : 0,5 jour par an en visioconférence.
  - Support documentaire complet fourni
  - Formations pratiques sur les environnements réels
  - Maximum 5 participants par session
  - Formations dispensées dans les locaux de l'EP-MQB-JC

Les formations feront l'objet d'une évaluation et d'une attestation de suivi.

### 10.4.4 LIVRABLES ATTENDUS ET MODALITÉS DE RÉCEPTION

- La mise à disposition de l'infrastructure et des environnements ;
- La documentation technique (diagramme d'infrastructure) ;
- Le dossier d'exploitation qui comprendra notamment le dossier d'exploitation par serveur permettant une reprise complète du serveur avec les informations, d'installation, de configuration de l'OS, du réseau, du matériel qui constitue le serveur, de l'architecture dans laquelle il est positionné, les logiciels et modules installés, la supervision, les accès et la sécurité, les processus de sauvegarde, de restauration, les tâches d'exploitation, les dépendances entre machines et applications ;

- La chaîne d'intégration continue CI/CD qui devra être travaillée conjointement avec les titulaires des lots 2 et 3, dans le cas où cette pratique est mise en place ;
- Tout accès à différentes plateformes (statistiques, monitoring, ticketing, etc.).

### **Vérification et réception**

Une fois la mise à disposition des environnements d'UAT, préproduction et production, les titulaires des lots 2 et 3 effectueront des tests de déploiement des applicatifs sur les différents environnements. Une étroite collaboration entre les titulaires est attendue. La réception sera validée par les titulaires des lots 2 et 3.

Les titulaires des lots 2 et 3 fourniront les cahiers de recette ayant permis la validation de l'infrastructure technique

### **Mise en production**

En coordination avec les lots 2 et 3, la mise en production a pour objectif de spécifier et de mettre en œuvre toutes les opérations de bascule permettant de sécuriser la mise en production : planification et séquençage des tâches à mener sur l'ancien système et le nouveau. Elle vise également à définir les mécanismes de retour arrière dans le cas où la mise en production ne se déroulera pas comme prévu.

## **10.4.5 ORGANISATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le titulaire est libre de proposer la méthodologie qui lui paraîtra la mieux adaptée au projet. Il lui est toutefois demandé de respecter le cadre général suivant pour l'exécution de la prestation, complété par les dispositions à l'article 9.2.1, alinéa a), du présent CCP :

- Organisation d'une réunion de lancement ;
- Définition de jalons d'itération et de validation clairs pour chacun des livrables, dans leurs versions de travail et finales, échelonnés selon un workflow argumenté ;
- Mise en place d'outils de gestion de projet adaptés à l'organisation de l'EP-MQB-JC, visant à faciliter les échanges, l'accès aux logiciels de suivi et de ticketing, particulièrement en phase de recette ;
- Mise en production en une fois, si possible à la date anniversaire de la création du musée (Juin 2026) sinon à une autre date définie en commun avec le titulaire du lot 3 et validée par le comité de pilotage.

## **10.4.6 DELAIS D'EXECUTION DU LOT 4**

Il appartient au titulaire du lot 4 de mettre en œuvre une méthodologie planifiée permettant de respecter les délais d'exécution suivants :

- Le délai d'exécution de la mission « Installation et configuration serveurs pré-prod » démarre dès réception de l'ordre de service (OS) actant le démarrage de la mission et sera de quatre (4) semaines au maximum.

- Le délai d'exécution de la mission « Installation et configuration serveurs production » démarre dès réception de l'ordre de service (OS) actant le démarrage de la mission et sera de huit (8) semaines au maximum.
- Le délai d'exécution de la mission « Tests de performance » démarre dès réception de la mission « Installation et configuration de serveurs production » et sera de quatre (4) semaines au maximum.

La mission « maintenance » démarre dès réception de l'ordre de service (OS) actant le démarrage de cette mission.

#### *10.4.7 PSSIE ET PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ*

Cf. ARTICLE 13.

## 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES RÉSULTATS, À L'EXCLUSION DES LOGICIELS STANDARDS ET DES CONNAISSANCES ANTÉRIEURES DU TITULAIRE

En complément du chapitre 7 du CCAG/TIC, les dispositions suivantes seront applicables :

### 11.1 RÉGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE SUR LES RÉSULTATS

Le titulaire cède expressément, en contrepartie du prix prévu au présent accord-cadre, à l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires, les droits d'exploitation portant sur les prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre, notamment sur les développements informatiques et créations graphiques réalisées (ci-après « les Résultats »). Les codes sources et codes objets, ainsi que la documentation technique et fonctionnelle y afférents développés dans le cadre du présent accord-cadre par le titulaire font partie des Résultats visés par la présente cession de droits.

Par dérogation au principe de non-exclusivité prévu au chapitre 7 du CCAG-TIC, la présente cession de droits sur les Résultats est consentie par le titulaire à l'EP-MQB-JC à titre exclusif. Les droits d'exploitation cédés par le titulaire comprennent le droit d'utilisation, le droit d'adaptation et de modification de tout ou partie des Résultats.

### 11.2 LIEU ET DURÉE DE LA CESSION

La présente cession exclusive de droits sur les Résultats prend effet à compter de la signature de l'acte d'engagement et est consentie pour le monde entier et pour toute la durée de la protection actuellement accordée ou qui sera accordée aux droits de propriété intellectuelle, y compris les prolongations, dans l'avenir par les lois et règlements français ainsi que par les conventions internationales.

En cas de cessation de l'accord-cadre pour quelque cause que ce soit, l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires demeurent licenciés de l'ensemble des droits d'utilisation cédés au présent article.

### 11.3 ÉTENDUE DES DROITS CÉDES

#### 11.3.1 DROIT DE REPRODUCTION

Le droit de reproduction s'entend comme le droit de fixer ou de faire fixer matériellement tout ou partie des Résultats des prestations par tous procédés qui permettent de les archiver ou de les communiquer au public, et notamment :

- Le droit de reproduire ou d'enregistrer par copie, gravure, imprimerie, dessin, photographie, enregistrement mécanique, électrique, magnétique, numérique, cinématographique ou vidéographique sur tous supports tels que supports papier, carton, plastique, pellicules photographiques, films, diapositives, en couleur ou en noir et blanc, vidéodisques, CD-Rom, CDI, CD- Photo, DVD, bandes magnétiques, disques magnétiques et/ou optiques, microcartes, microfiches ou microfilms par voie analogique ou numérique et selon tous procédés connus ou inconnus à ce jour.
- Le droit d'établir ou de faire établir en tel nombre qu'il plaira à l'EP-MQB-JC ou à ses ayants droit, autant d'exemplaires, doubles ou copies, en tous formats et par tous procédés précédemment mentionnés.

### 11.3.2 DROIT DE REPRESENTATION

Ce droit s'entend comme le droit de communiquer tout ou partie des Résultats des prestations au public par quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu à ce jour, et notamment :

- le droit d'éditer ou de faire éditer, de communiquer tout ou partie des Résultats des prestations en vue de leur diffusion dans le monde entier sous toute forme connue et inconnue à ce jour et par tout procédé connu et inconnu à ce jour, pour tous publics payants ou non.
- le droit de présenter ou de faire présenter publiquement tout ou partie des Résultats des prestations ou ses adaptations dans le monde entier sur les sites internet édités ou co-édités par le musée du quai Branly - Jacques Chirac, et/ou ses partenaires, –les réseaux sociaux officiels et les plateformes de partages de contenus du musée du quai Branly-Jacques Chirac et/ou ses partenaires sur tous les supports analogiques ou numériques, linéaires ou interactifs (CD, CD-Rom, DVD Rom, clés USB, Carte SD, disque dur, produits multimédias, tablette numérique, téléphonie mobile, Smartphone, vidéo à la demande, etc.), pour tous publics payants ou non.
- le droit de communiquer au public l'ensemble des reproductions, représentations et adaptations visées au présent article par tous moyens notamment vente, location, prêt, dépôt, ou autre procédé de communication au public existant ou à venir.

### 11.3.3 DROIT DE MODIFICATION ET D'ADAPTATION

Le droit d'adaptation et le droit de modification s'entendent, conformément à l'article L.122-4 du CPI, comme la possibilité de modifier ou d'adapter les Résultats des prestations en fonction des différents supports cités précédemment, en fonction de l'intégration de ceux-ci à d'autres œuvres ou en fonction d'impératifs liés à l'établissement public et notamment :

- le droit de reproduire tout ou partie des Résultats de la prestation, dans d'autres œuvres, en procédant le cas échéant aux modifications nécessaires.
- le droit d'adapter tout ou partie des Résultats de la prestation sous forme d'éléments d'une œuvre collective ou d'une œuvre composite et notamment sous forme d'éléments d'une autre œuvre multimédia.
- le droit de traduire tout ou partie des Résultats en toutes langues en vue de leur communication au public.

## 11.4 TYPES D'EXPLOITATIONS PRÉVUES

Les droits patrimoniaux cédés pourront faire l'objet d'une exploitation directe ou indirecte, à titre commercial ou non commercial, pour des exploitations destinées à la mise à disposition, la diffusion, l'exploitation et la maintenance de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC sur tous supports connus ou inconnus à ce jour et à destination de tous publics payants ou non.

L'EP-MQB-JC a la possibilité de sous-licencier ou de sous-traiter la mise en œuvre de tout ou partie des Résultats pour son propre compte.

## 11.5 GARANTIES

Le titulaire garantit à l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires être seul titulaire des droits de propriété intellectuelle cédés au titre de l'accord-cadre et garantit en conséquence à l'EP-MQB-JC et à ses délégataires le libre exercice et une jouissance paisible des droits en question. Le titulaire fait son affaire d'obtenir des auteurs, développeurs, graphistes, et plus généralement concepteurs, qu'ils soient ou non ses salariés, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, la cession des droits de propriété intellectuelle précités.

En tout état de cause, le titulaire prémunit l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires contre toute revendication des tiers quant aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

Si une action en justice fondée sur une revendication de droit de propriété intellectuelle est intentée à l'encontre de l'EP-MQB-JC, de ses partenaires ou de ses délégataires, le titulaire paiera les frais et les dépenses et versera les dommages-intérêts qui peuvent être mis définitivement à la charge de l'EP-MQB-JC ou de ses partenaires ou délégataires au cours d'une telle action.

Le titulaire est tenu de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour que l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires ne soient pas troublés dans l'usage des prestations réalisées dans le cadre de l'accord-cadre.

Le titulaire garantit ne pas avoir concédé quelque droit que ce soit, à quiconque, à propos des Résultats et s'interdit, en outre, d'exploiter ou de faire exploiter, directement ou indirectement, par un ou plusieurs tiers, avec ou sans modification de quelque nature que ce soit, un ou plusieurs ou tous les éléments des Résultats.

Au cas où des contrefaçons étaient constatées, il s'engage à apporter à l'EP-MQB-JC son aide et son assistance dans le cadre notamment de toute action judiciaire et à relever et garantir les bénéficiaires de la cession en cas d'éviction et de condamnation.

Au titre de l'accord-cadre, le titulaire cède la propriété matérielle de l'ensemble des Résultats.

Le titulaire s'engage à communiquer à l'EP-MQB-JC toute demande d'exploitation qui lui serait faite par un tiers.

Le titulaire ne pourra communiquer les Résultats des créations à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, qu'avec l'autorisation préalable écrite de l'EP-MQB-JC.

Au terme de l'accord-cadre, le titulaire transmettra à l'EP-MQB-JC les codes sources, codes objets et la documentation technique et fonctionnelle y afférentes relatives à ses connaissances antérieures, nécessaires à l'exploitation des Résultats objets de l'accord-cadre. L'EP-MQB-JC pourra réaliser ou faire réaliser par un tiers, toute amélioration, maintenances ou mises à jour nécessaires des connaissances antérieures qui seront traitées comme des informations confidentielles.

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément remis, ou mis à la disposition du titulaire par la personne publique dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre restent la propriété exclusive de la personne publique.

Le titulaire reconnaît, en particulier, et convient que les données utilisées et traitées par le logiciel sont la propriété de la personne publique. Le titulaire s'interdit en conséquence d'utiliser à quelque fin que soit, autre que pour la stricte exécution des prestations lui incombant au titre du présent accord-cadre, tout ou partie des éléments visés ci-dessus.



## 11.6 EFFET VIS-A-VIS DES TIERS

La présente cession engage les héritiers et tous les ayants droit du titulaire qui devront, dans la mesure du possible, se faire représenter vis à vis de l'EP-MQB-JC par un mandataire commun. L'EP-MQB-JC est habilité à accorder à des tiers, tant en France qu'à l'étranger et, le cas échéant, par voie de cession, toutes les autorisations d'exploiter, à titre commercial ou non, les droits qui lui sont cédés, en particulier sous forme d'une délégation de service public. Dans le cas de sous-traitants, le titulaire s'engage sur l'acceptation des clauses de cession de droits des sous-traitants conformément aux dispositions ci-dessus.

## 12. REGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE RELATIFS AUX LOGICIELS STANDARDS ET AUX CONNAISSANCES ANTERIEURES DU TITULAIRE

### 12.1 REGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Il est fait application au présent article de la définition de « Logiciels standards » prévue au chapitre 1 du CCAG-TIC et de la définition des « Connaissances antérieures » prévue au chapitre 7 du CCAG-TIC.

Le titulaire de l'accord-cadre cède, en contrepartie du prix prévu au présent accord-cadre, à titre non exclusif, au pouvoir adjudicateur, ses partenaires et ses délégataires, pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur à compter de la signature de l'acte d'engagement, le droit d'utiliser ou de faire utiliser au sens de l'article L. 122-6 (1<sup>o</sup>) du code de la propriété intellectuelle, les logiciels standards nécessaires à l'exécution du présent accord-cadre, ainsi que les connaissances antérieures du titulaire nécessaires aux besoins de l'accord-cadre et à son exécution, et la documentation fonctionnelle et technique y afférentes, pour les besoins découlant de l'objet de l'accord-cadre, dans la limite des éventuelles conditions restrictives prévues et acceptées par le pouvoir adjudicateur dans les documents particuliers de l'accord-cadre.

### 12.2 ETENDUE DES DROITS CÉDÉS

Les droits cédés comprennent les droits de reproduction, de représentation, de modification et d'adaptation décrits à l'article 11.3 du présent accord-cadre.

Les droits sont cédés pour le Monde entier, et pour la durée légale des droits d'auteur, y compris les prolongations, dans l'avenir par les lois et règlements français ainsi que par les conventions internationales. En cas de cessation de l'accord-cadre pour quelque cause que ce soit, l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires demeurent licenciés de l'ensemble des droits d'utilisation cédés au présent article.

### 12.3 TYPES D'EXPLOITATION PRÉVUES

Les droits sont cédés pour les exploitations prévues à l'article 11.4 du présent accord-cadre.

## 12.4 EFFETS VIS-À-VIS DES TIERS

La présente cession engage tous les ayants droit du titulaire qui devront, dans la mesure du possible, se faire représenter vis à vis de l'établissement public par un mandataire commun.

L'EP-MQB-JC est habilité à accorder à des tiers, tant en France qu'à l'étranger et, le cas échéant, par voie de cession, toutes les autorisations d'exploiter, à titre commercial ou non, les droits qui lui sont cédés.

Dans le cas de sous-traitants, le titulaire s'engage sur l'acceptation des clauses de cession de droits des sous-traitants conformément aux dispositions ci-dessus.

## 12.5 GARANTIES

Le titulaire fait son affaire d'obtenir des auteurs, développeurs, graphistes, et plus généralement concepteurs, qu'ils soient ou non ses salariés, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, la cession des droits de propriété intellectuelle précités.

Le titulaire garantit à l'EP-MQB-JC être seul titulaire des droits de propriété intellectuelle cédés au titre du présent accord-cadre et garantit en conséquence à l'EP-MQB-JC, ses partenaires et ses délégataires le libre exercice et une jouissance paisible des droits en question.

Si une action en justice fondée sur une revendication de droit de propriété intellectuelle est intentée à l'encontre de l'EP-MQB-JC, de ses partenaires ou de ses délégataires, le titulaire paiera les frais et les dépenses et versera les dommages-intérêts qui peuvent être mis définitivement à la charge de l'EP-MQB-JC cours d'une telle action.

Le titulaire est tenu de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour que l'EP-MQB-JC ne soit pas troublé dans l'usage des prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre.

Au cas où des contrefaçons étaient constatées, il s'engage à apporter à l'EP-MQB-JC son aide et son assistance dans le cadre notamment de toute action judiciaire et à relever et garantir les bénéficiaires de la cession en cas d'éviction et de condamnation.

Au terme de l'accord-cadre, le titulaire transmettra à l'EP-MQB-JC les codes sources, codes objets et la documentation technique et fonctionnelle y afférentes relatives à ses connaissances antérieures, nécessaires à l'exploitation des Résultats, objet du présent accord-cadre. L'EP-MQB-JC pourra réaliser ou faire réaliser par un tiers, toute amélioration, maintenances ou mises à jour nécessaires des connaissances antérieures qui seront traitées comme des informations confidentielles.

## 13. RESTITUTION DES SUPPORTS AYANT SERVI A REALISER LA PRESTATION

Le titulaire doit restituer à l'EP-MQB-JC, sur simple demande, les supports ayant servi à réaliser les prestations. C'est notamment le cas des Résultats, des photographies, films, négatifs, typons, charte graphique, plaques, transferts, empreintes, formes, fichiers numériques, utilisés par le titulaire et, le cas échéant, ses sous-traitants pour l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire n'acquiert aucun droit sur ces documents et n'est autorisé à les communiquer à des tiers en dehors de ceux liés à l'exécution du présent accord-cadre que sur autorisation expresse de l'EP-MQB-JC.

Les données, notamment les codes sources et la documentation technique et fonctionnelle y afférente, doivent être envoyées à tout moment par le titulaire sur demande de l'EP-MQB-JC pour leur intégration future à d'autres applications. L'EP-MQB-JC doit être en mesure d'en reprendre l'exploitation à son compte, ou de la confier à un autre tiers de son choix, à tout moment, sans difficulté particulière.

Le documentation technique et fonctionnelle doit être mise à jour par le titulaire, par le biais de l'envoi d'un document comprenant l'ensemble des spécifications techniques et fonctionnelles, incluant l'ensemble des composants techniques et fonctionnels, l'organisation de la maintenance et l'environnement de développement et d'exploitation (répertoires, installation procédures mises en œuvre, périodicité et ordonnancement des opérations d'exploitation etc.) et tous les documents décrits au CCP.

A défaut d'une restitution dans le délai de quatre jours ouvrés suivant la demande, le titulaire encourt une pénalité journalière fixée à soixante-quinze (75) euros (€).

En cas de résiliation de l'accord-cadre, qu'il y ait ou non faute du titulaire, cette restitution a lieu au plus tard à la date de prise d'effet de la décision de résiliation.

#### 14. POLITIQUE DE SÉCURITÉ DU NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE DE LA CULTURE ET PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ

Le titulaire devra respecter la Politique de sécurité du numérique du ministère de la culture (Arrêté du 21 janvier 2022).

En conformité avec les réglementations françaises et européennes, le ministère de la culture a élaboré sa politique en tenant compte de ses enjeux et de ses besoins.

Ainsi, les principes ministériels de gouvernance que la présente politique décrit, doivent être conformes à l'instruction relative à la gouvernance de la sécurité numérique de l'Etat (2021). En outre, les règles de sécurité du numérique appliquées au sein du ministère et des établissements publics doivent être cohérents avec la politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE)

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE) fixe les règles de protection applicables aux systèmes d'information de l'État. Celle-ci est portée par la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014.

La PSSIE s'applique à tous les systèmes d'information des administrations de l'État : ministères, établissements publics sous tutelle d'un ministère, services déconcentrés de l'État et autorités administratives indépendantes.

La PSSIE concerne l'ensemble des personnes physiques ou morales intervenant dans ces systèmes d'information, qu'il s'agisse des administrations de l'État et de leurs agents ou bien de tiers agissant au nom et pour le compte des administrations de l'État (titulaires ou sous-traitants) et de leurs employés.

Par ailleurs, certains périmètres sensibles font l'objet d'exigences particulières :

- les systèmes d'information mis en œuvre par le ministère dans ses relations avec les autres autorités administratives et avec les citoyens doivent respecter le Référentiel Général de Sécurité (RGS) ;
- les services numériques traitant des données à caractère personnel doivent être conformes avec le Règlement Général sur la protection des données (RGPD) ;

- enfin, les transactions électroniques et les systèmes d'authentification électronique doivent respecter le règlement eIDAS portant sur la confiance numérique.

Le titulaire doit obligatoirement respecter les dispositions et directives de la PSSIE ainsi que les exigences particulières.

Il devra fournir un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) dans lequel il décrira l'ensemble des dispositions spécifiques que celui-ci prendra pour garantir le respect des exigences de sécurité de la PSSIE et du donneur d'ordre.

Le PAS pourra être modifié lors de l'exécution du présent accord-cadre pour répondre à des évolutions du système, de son environnement ou du périmètre de l'opération. Cette souplesse garantit que les mesures prises par le titulaire seront toujours adaptées aux exigences de sécurité.

Celui-ci devra plus particulièrement détailler les mesures mises en œuvre pour :

- L'exploitation sécurisée des centres informatiques (solutions en mode Saas ou éléments constitutifs de la solution, tel que le module de monétique) ;
- La prise en compte de la sécurité dans le développement des logiciels ;
- La sécurisation des passerelles mises en œuvre avec un autre élément du SI ;
- Le maintien en condition de sécurité des équipements constitutifs de sa solution (DAB, TPE, caisse...)
- La sécurisation de l'exploitation de la solution (restriction, habilitation, autorisation, procédures, traçabilité, sauvegardes, ...) ;
- Tout autre document que le titulaire jugera nécessaire de fournir pour justifier les mesures de sécurité qu'il prend dans le cadre de ses prestations.

Important : Le titulaire doit assurer une veille de sécurité sur tous les composants systèmes et logiciels dont il a la maintenance et de tous les éléments qu'il serait amené à développer dans le cadre du présent accord-cadre. Le titulaire a l'obligation d'informer l'Etablissement public du musée du Quai Branly - Jacques Chirac de tout problème impliquant sa solution pouvant menacer la sécurité du Système d'Information de l'Etablissement, et il doit fournir une procédure et la méthodologie à appliquer pour y remédier.

## 15. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE

Le titulaire est responsable de l'ensemble des prestations à fournir. À ce titre, il est responsable notamment de la définition et de la coordination des moyens qu'il doit mettre en œuvre, du respect des dispositifs méthodologiques présentés au présent CCP.

Il appartient au titulaire de se conformer à l'ensemble des obligations de l'accord-cadre, de conseiller le musée, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir, et d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la bonne fin des prestations à réaliser.

En particulier, en cas de difficultés susceptibles d'entraîner un retard dans l'exécution des prestations ou d'abaisser la qualité de service, le titulaire s'engage à informer immédiatement le musée et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour y remédier.

La responsabilité du titulaire vis-à-vis du musée reste entière, conformément aux engagements qu'il a souscrits ainsi qu'aux règles de l'Art qu'il doit respecter dans tous les cas, sans prétendre à un supplément de prix.

Le titulaire s'engage :

- à exécuter les prestations dans les règles de l'art, et dans les meilleures conditions de sécurité des biens et des personnes,
- à se conformer aux moyens qu'il aura notamment prévus dans son mémoire technique, et qui auront été approuvés par la personne chargée de la conduite de l'accord-cadre ou à ceux qui auront été déterminés lors des réunions préparatoires. Dans le cas où il les modifierait, il en aviserait la personne chargée de la conduite de l'accord-cadre et le responsable scientifique concerné. Toute modification devra obtenir un accord préalable écrit du musée avant sa mise en œuvre,
- à respecter les conditions d'exécution fixées lors des réunions préparatoires ci-dessus,
- à respecter les normes de conservation-préventive et à alerter le pouvoir adjudicateur dans les plus brefs délais en cas d'anomalie ou dérive,
- à prévoir les protections nécessaires contre toutes détériorations des biens,

Avant tout début d'exécution des prestations, le titulaire sera réputé avoir pris pleine de tous les éléments en relation avec l'exécution des prestations, et d'avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution et sujétions.

En conséquence, il devra solliciter toute information complémentaire dont il ressentirait le besoin avant d'engager les opérations.

## 16. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

### 16.1 CONDITIONS GENERALES

Le titulaire exerce ses fonctions pour le compte de l'établissement public en liaison avec celui-ci.

Le titulaire s'engage à accomplir tous les actes qui lui paraissent nécessaires auprès de l'établissement public, compte tenu de la nature et du domaine d'intervention qui lui sont confiés par le présent accord-cadre. Il doit mettre en garde l'établissement public contre d'éventuelles conséquences néfastes des dispositions inscrites dans les différentes pièces portées à sa connaissance tout au long de sa mission.

Pour l'exécution de sa mission, le titulaire est tenu d'assister à toutes les réunions de travail organisées par l'établissement public dès lors que des questions le concernant y seront abordées. Pour enrichir leurs informations, les titulaires peuvent proposer des réunions et des rencontres avec les responsables scientifiques.

L'exécution de certaines prestations pourra être précédée de réunions préparatoires faisant l'objet de comptes rendus adressés au titulaire pour prise en compte des dispositions indiquées. Au cours de ces réunions seront notamment examinés les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation des prestations.

### 16.2 PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire a désigné dans son offre, la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution de l'accord-cadre.

En particulier, cette personne appelée « responsable d'opérations » sera l'interlocuteur privilégié de l'établissement public. Le titulaire s'engage à nommer un interlocuteur privilégié de l'Etablissement public pour le suivi des opérations et des commandes afin de garantir la fluidité des échanges et de minimiser les pertes d'information.

Il devra :

- Participer aux différents échanges et à la préparation des opérations réalisées ;
- Coordonner toutes les interventions pour le titulaire ;
- Engager le titulaire lors des opérations de vérification.

Le titulaire s'engage à faire exécuter les prestations par un personnel suffisamment dimensionné et qualifié.

Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances, et pour quelque cause que ce soit. Le personnel reste sous l'autorité hiérarchique du titulaire et ce dernier s'assurera de la bonne exécution des prestations par son personnel. Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le personnel du titulaire restera sous l'entière responsabilité de ce dernier.

## 17. ARRET DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

En application de l'article 22 du CCAG-PI, lorsque les prestations objet des marchés passés sur le fondement de l'accord-cadre seront scindées en plusieurs phases, le pouvoir adjudicateur pourra décider de l'arrêt de l'exécution des prestations à l'issue de chacune des phases sans que le titulaire ne puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.

## 18. CONFIDENTIALITE

Conformément à l'article 5 du CCAG-TIC, le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre, a connaissance d'informations ou reçoit communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services, est tenu de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à tout tiers qui n'a pas à en connaître.

Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Il est entendu que ces obligations s'appliquent à chaque titulaire de l'accord-cadre, aux cotraitants le cas échéant, aux sous-traitants éventuels et à chacun de leur préposé à titre personnel.

Par dérogation à l'article 5.2.2 du CCAG-TIC en cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'accord-cadre, les modifications éventuelles, demandées par le pouvoir adjudicateur afin de se conformer aux règles nouvelles, ne donnent pas lieu à la signature d'un avenant par les parties à l'accord-cadre.

Par dérogation à l'article 50 du CCAG-TIC le non-respect de ces dispositions entraîne la résiliation immédiate de l'accord-cadre dont il est titulaire, sans préavis, ni indemnité.

## 18. EXECUTION DES PRESTATIONS : DÉLAI ET CONSTATATION

Les prestations du présent marché sont réputées vérifiées et admises après certification du service fait par le pouvoir adjudicateur.

## 19. MODALITES D'EMISSION ET D'EXÉCUTION DES BONS DE COMMANDE

Les bons de commandes sont émis par le pouvoir adjudicateur, et établis sur la base des prix unitaires figurant dans le bordereau de prix unitaires joint en annexe n°1 à l'acte d'engagement. Chaque bon de commande précise la nature des prestations commandées et fixe les durées et dates auxquelles les prestations devront obligatoirement être exécutées.

Les bons de commandes peuvent être émis pendant toute la durée de validité de l'accord-cadre.

Ces bons de commande sont émis par le musée du quai Branly – Jacques Chirac par tout moyen faisant foi.

Pour toute commande du musée du quai Branly – Jacques Chirac, le titulaire accuse réception. Cet accusé de réception de commande vaut engagement du titulaire à fournir les prestations commandées.

Par dérogation à l'article 3.7.2 au CCAG-TIC lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier par courriel au pouvoir adjudicateur, dans un délai de 24 heures à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion. Les modifications notifiées sous 24 heures donnent lieu à l'émission d'un nouveau bon de commande si le représentant du pouvoir adjudicateur a approuvé les modifications proposées par le titulaire. In fine, le titulaire se conforme aux bons de commande qui lui sont notifiés. Ce délai de 24 heures ne s'applique pas aux commandes présentant un caractère urgent et devant s'exécuter dans un délai plus réduit indiqué au bon de commande.

Chaque bon de commande comportera les renseignements suivants :

- la référence de l'accord-cadre,
- le numéro du bon de commande,
- la désignation des prestations,
- les prix unitaires, références des produits indiqués dans le BPU ou des devis présentés conformément au BPU, et les quantités à exécuter,
- le délai d'exécution des prestations,
- le montant total hors taxes,
- les taux et les montants de TVA applicables,
- le montant total TTC.

## 20. DISPOSITIONS FINANCIERES

### 20. 1 FORME DES PRIX

L'accord-cadre est traité pour partie à prix global et forfaitaire en ce qui concerne les prestations définies à l'article 9 du présent CCP et pour partie à prix unitaire en ce qui concerne les prestations définies à l'article 9 du présent CCP.

Toutes les prestations nécessaires à la bonne exécution des missions confiées sont réputées incluses dans le prix fixé par le titulaire, y compris lorsqu'elles ne font pas l'objet d'une stipulation spécifique, et sauf exclusion expresse.

Les commandes sont rémunérées par l'application des prix unitaires aux prestations réellement exécutées par référence au BPU annexé à l'acte d'engagement.

### 20. 2. DATE D'ETABLISSEMENT DES PRIX ET VARIATION DANS LES PRIX FORFAITAIRES

Les prix sont fermes et définitifs sur toute la durée totale de l'accord-cadre, reconductions comprises pour toutes les prestations forfaitaires.

### 20.3 REVISION DES PRIX UNITAIRES FIXES DANS LE BPU DE L'ACCORD-CADRE

Le mois d'établissement des prix est le mois M0 (M zéro) figurant en première page de l'acte d'engagement de l'accord-cadre. Les prix sont réputés établis selon les conditions économiques en vigueur à ce mois. Les prix sont fermes pour la première année d'exécution de l'accord-cadre. Ils sont révisibles à la date anniversaire de l'accord-cadre selon la formule suivante :

$$P = P_0 (0,125 + 0,875 \times \text{ING}/\text{ING}_0)$$

Formule dans laquelle :

P = prix révisé HT

P0 = prix initial HT

ING : dernier index mensuel du coût horaire de travail révisé (identifiant 001565192), à la date anniversaire de l'accord-cadre, publié et connu à date sur le site de l'INSEE

ING0 : index ingénierie du mois m0, publié sur le site de l'INSEE

Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur. Les prix du BPU actualisés devront prévoir la règle de l'arrondi.

### 20.3 CONTENU DES PRIX

Conformément aux dispositions de l'article 10.1.3 du CCAG-TIC les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les prix des droits de propriété intellectuelle, les frais afférents au conditionnement, ainsi que toutes



les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations notamment les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

## **20.4 PRIX ADDITIFS**

Par dérogation à l'article 23 du CCAG-TIC, sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant, des prix nouveaux pendant l'exécution de l'accord-cadre ne figurant pas dans le bordereau de prix unitaires initial pourront être incorporés au BPU après acceptation du pouvoir adjudicateur. Toutefois, le montant total de ces nouveaux prix, appelés additifs ne pourra dépasser 5% du montant maximum du présent accord-cadre.

Dans l'hypothèse où, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, une ligne du BPU venait à perdre sa raison d'être en raison de la disparition du besoin ou de l'arrêt de la commercialisation du produit, le prix associé à cette ligne pourra être supprimé ou remplacé. Cette opération sera réalisée dans la limite des 5% du montant maximum de l'accord-cadre prévus ci-dessus.

## **20.5 APPLICATION DE LA TVA**

Les prix du présent accord-cadre sont assujettis au taux en vigueur à la date du fait générateur.

# **21. MODALITES DE REGLEMENT**

## **21.1 AVANCE**

En application des dispositions de l'article R 2191-3 et -4 du Code de la commande publique, le musée accorde une avance lorsque le montant d'un bon de commande est supérieur à 50 000 euros hors taxes et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux mois. Dans les cas où elle n'est pas obligatoire, la possibilité de recourir à l'avance sera précisée sur le bon de commande.

Les modalités de calcul de l'avance seront précisées dans chaque bon de commande.

## **21.2 REGLEMENT DES PRESTATIONS AU TITRE DE LA PART FORFAITAIRE**

Les prestations seront réglées par sur présentation de la facture détaillée en début de période.

## **21.3 REGLEMENT DES PRESTATIONS AU TITRE DE LA PART A COMMANDES**

Chaque facture devra se rapporter à un seul bon de commande. Si un bon de commande peut donner lieu à plusieurs factures notamment si la prestation a une durée supérieure à un mois, des acomptes mensuels seront versés au titulaire en fonction de l'avancement des prestations. Une facture ne peut pas regrouper tout ou partie de plusieurs bons de commande.

## **21.4 ENVOI DES FACTURES**

Le titulaire déposera obligatoirement ses factures sur Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>) en utilisant les données suivantes :

- Le SIRET du musée du quai Branly – Jacques Chirac : 18009214000037
- Le n° d'engagement de la dépense : au format EAAAA000XXXX
- Le Code service : SFACT

Ce service est entièrement gratuit. Chaque titulaire dispose à ses frais d'un ordinateur équipé d'un navigateur web et d'un accès au réseau internet.

Chaque facture portera les mentions légales obligatoires :

La date d'émission de la facture,  
La numérotation de la facture,  
La date de réalisation de la prestation,  
L'identité du titulaire,  
L'identité de l'acheteur,  
Le numéro individuel d'identification à la TVA du titulaire et de l'acheteur,  
La désignation de la prestation,  
Le montant HT de la facture,  
Le (s) taux de TVA, le montant total de TVA,  
Le montant TTC de la facture,  
Les références de l'accord-cadre,

Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander au titulaire tout justificatif supplémentaire qu'elle estimera nécessaire au règlement des comptes.

## **21. 5. DELAI DE PAIEMENT ET INTERETS MORATOIRES**

L'accord-cadre est financé sur le budget du pouvoir adjudicateur. Le paiement des factures/acomptes et du solde sera effectué par virement administratif sur un compte bancaire ou postal. Le délai global de paiement est fixé à trente jours à compter de la réception de la facture le pouvoir adjudicateur. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points et de 40 € pour frais de recouvrement, montant forfaitaire dû dès le 1er jour de retard.

## **22. VERIFICATION – ADMISSION DES PRESTATIONS**

L'admission est l'acte par lequel le musée du quai Branly – Jacques Chirac accepte, avec ou sans réserve, les prestations exécutées.

Les prestations du présent marché sont réputées vérifiées et admises après certification du service fait par le pouvoir adjudicateur.

Les articles 30 à 34 du CCAG-TIC s'appliquent.

## 23. PENALITES

Par dérogation aux dispositions de l'article 14 du CCAG-TIC, les prestations non conformes à l'accord-cadre donneront lieu à l'application de pénalités suivant les conditions définies ci-après. Toutes les pénalités sont cumulables entre elles et hors du champ d'application de la TVA. Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, aucune exonération de pénalités n'est prévue pour le présent accord-cadre.

### 23.1. ABSENCE AUX REUNIONS PROGRAMMEES

En cas d'absence non motivée aux réunions auxquelles le titulaire est dûment convoqué par l'établissement public, une pénalité égale à 300 (trois cents) euros par absence sera appliquée, sans mise en demeure préalable.

### 23.2. RETARD OU NON REMISE DES LIVRABLES

La non remise de tous livrables dans les délais mentionnés dans le cahier des charges entraîne l'application d'une pénalité forfaitaire de 100 (cent) euros par jour calendaire de retard. Elle sera appliquée au titulaire par livrable non remis, sans mise en demeure préalable jusqu'à la remise du livrable concerné.

### 23.3 PENALITES POUR RETARD DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS

En cas de dépassement des délais d'exécution ou des dates de mise en production, des délais de corrections indiqués au présent CCP, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité égale à 100 euros par jour calendaire de retard.

### 23.5. PENALITES POUR NON-PRODUCTION DES ATTESTATIONS SOCIALES ET FISCALES

En cas de non-production des attestations sociales et fiscales prévues à l'article 13 du présent CCP, une pénalité forfaitaire de 100 (cent) € par jour calendaire de retard sera appliquée au titulaire en cas de manquement, par jour calendaire de retard.

### 23.6. CUMUL DES PENALITES

Toutes les pénalités ci-avant sont cumulables entre elles mais ne pourront pas dépasser 20% du montant de l'accord-cadre notifié au titulaire.

### 23.7. CRITERE D'APPLICATION DES PENALITES

Les événements et incidents générant les pénalités énumérées ci-dessus sont censés être imputables au titulaire à charge pour celui-ci d'apporter la preuve du contraire.

## 23. EXECUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Les dispositions de l'article 54 du CCAG-TIC s'appliquent.

## 24. RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE

Les dispositions du chapitre 8 du CCAG-TIC sont applicables.

## 25. ASSURANCES

### 25.1 JUSTIFICATIONS

Dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra remettre au représentant du pouvoir adjudicateur un exemplaire de la police souscrite contractée auprès d'une compagnie d'assurance de solvabilité notoire couvrant les conséquences pécuniaires des responsabilités pouvant lui incomber du fait ou à l'occasion des prestations qu'il est chargé de réaliser conformément aux termes de l'accord-cadre à raison des dommages de toute nature survenant pendant l'exécution des prestations.

L'attestation d'assurance devra être déposée par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition gratuitement, par le pouvoir adjudicateur, à l'adresse suivante :

<http://www.e-attestations.com/fr/>

### 25.2 RESPONSABILITE DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE SES INTERVENANTS

Il est expressément entendu que les intervenants demeurent sous la responsabilité du titulaire (législation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements).

Tout accident ou maladie pouvant les affecter pendant la durée de l'accord-cadre est entièrement prise en charge par le titulaire.

## 26. TRANSMISSION DES ATTESTATIONS FISCALES ET SOCIALES

Le titulaire atteste sur l'honneur que les prestations nécessaires à l'exécution du présent accord-cadre seront effectués par des salariés employés régulièrement au regard de la législation du travail et de la sécurité sociale en vigueur et particulièrement au regard des articles L.1221-10, L3243-1 et R3243-3 du Code du travail.

Le titulaire s'engage à communiquer au pouvoir adjudicateur, avant la notification de l'accord-cadre et, par la suite, tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre, les documents visés à l'article D8222-5 du code du travail à savoir : une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois dont elle s'assure de l'authenticité auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale.

Lorsque l'immatriculation du titulaire au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :

- Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) ou le numéro de SIRET ;

- Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
- Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
- Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

Si le titulaire est établi ou domicilié à l'étranger, conformément aux dispositions de l'article D8222-7 du code du travail, il remet avant la notification de l'accord-cadre et tous les six mois jusqu'à la fin de son exécution :

Dans tous les cas, les documents suivants :

- Un document mentionnant son numéro individuel d'identification attribué en application de l'article 286 ter du code général des impôts. Si le titulaire n'est pas tenu d'avoir un tel numéro, un document mentionnant son identité et son adresse ou, le cas échéant, les coordonnées de son représentant fiscal ponctuel en France ;
- Un document attestant de la régularité de la situation sociale du cocontractant au regard du règlement (CE) n° 883/2004 du 29 avril 2004 ou d'une convention internationale de sécurité sociale et, lorsque la législation du pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que le cocontractant est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent ou, à défaut, une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale. Dans ce dernier cas, le titulaire doit s'assurer de l'authenticité de cette attestation auprès de l'organisme chargé du recouvrement des cotisations et contributions sociales ;

Lorsque l'immatriculation du titulaire à un registre professionnel est obligatoire dans le pays d'établissement ou de domiciliation, l'un des documents suivants :

- Un document émanant des autorités tenant le registre professionnel ou un document équivalent certifiant cette inscription ;
- Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et la nature de l'inscription au registre professionnel ;

Pour les entreprises en cours de création, un document datant de moins de six mois émanant de l'autorité habilitée à recevoir l'inscription au registre professionnel et attestant de la demande d'immatriculation audit registre.

Les documents et attestations énumérés ci-dessus doivent être rédigés en langue française ou être accompagnés d'une traduction en langue française.

En cas de recours à des sous-traitants, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à s'assurer que le sous-traitant auquel il a recours est régulièrement immatriculé, effectue ses déclarations sociales et fiscales obligatoires et emploie régulièrement son personnel au regard de la législation du travail et de la sécurité sociale en vigueur. Le titulaire s'engage à produire pour ses sous-traitants les mêmes documents que ceux qu'il est tenu de communiquer à la personne publique et selon la même fréquence.

Dans l'hypothèse où il s'avérerait que le titulaire, bien qu'ayant produit les documents visés à l'article D8222-5 du code du travail, a recours au travail dissimulé, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de prononcer la résiliation de l'accord-cadre, sans avoir à verser une quelconque indemnité, et ce sous réserve que le recours au travail dissimulé soit avéré. A défaut pour le titulaire d'avoir mis fin aux pratiques litigieuses dans un délai de huit jours calendaires après réception d'une mise en demeure adressée par le pouvoir adjudicateur et d'en avoir justifié, ou d'avoir fourni toutes les explications permettant de démontrer qu'il n'existe pas de travail dissimulé, le pouvoir adjudicateur pourra décider de prononcer la résiliation de l'accord-cadre aux torts exclusifs du titulaire.

En outre, par dérogation à l'article 41 du CCAG-FCS, en cas d'inexactitude des renseignements mentionnés à l'article R.2143-5 et R.2143-8 du Code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 du Code du travail, le présent accord-cadre pourra être résilié par le pouvoir adjudicateur aux torts exclusifs du titulaire sans mise en demeure préalable.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus devront être déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition, gratuitement, par le pouvoir adjudicateur, à l'adresse suivante :

<http://www.e-attestations.com/fr/>

En cas de difficultés dans le dépôt des documents, il est possible de contacter le service juridique et des achats : [marches-publics@quaibrantly.fr](mailto:marches-publics@quaibrantly.fr)

## 27. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En complément de l'article 5.2 du CCAG-TIC, la personne publique et le titulaire s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement général sur la protection des données »).

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire, en tant que sous-traitant au sens du règlement européen précité, s'engage à effectuer pour le compte de la personne publique, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

### 27.1 DESCRIPTION DU TRAITEMENT DE DONNES A CARACTERE PERSONNEL

Le titulaire est autorisé à traiter, pour le compte du responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du présent accord-cadre.

Ce traitement de données à caractère personnel a pour finalité la réalisation, l'hébergement et la maintenance de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC.

Les données à caractère personnel traitées sont celles contenues et enregistrées via la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC, notamment les données de personnes physiques recueillies via les formulaires de contact en ligne.

Les catégories de personnes concernées par ce traitement sont les agents de l'EP-MQB-JC et les utilisateurs de sa plateforme numérique.

## 27.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités d'exécution du présent accord-cadre ;
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant au présent CCP. Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité. A ce titre, le titulaire s'engage à fournir la liste des personnes ayant accès aux données à caractère personnel et à la mettre à jour en cas de changement dans un délai maximum de sept (7) jours ;
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
  - Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
  - Respecter les conditions de sous-traitance définies ci-après :

Le titulaire peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, dans le respect des dispositions prévues au présent CCP, relatif à la sous-traitance.

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent accord-cadre pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au titulaire de s'assurer que son sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement général sur la protection des données. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par son sous-traitant de ses obligations.

## 27.3 DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### **27.4. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES**

Dans la mesure du possible, le titulaire doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire concerné des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse suivante : [cnil@quaibranly.fr](mailto:cnil@quaibranly.fr).

#### **27.5. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Le titulaire notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse suivante : [cnil@quaibranly.fr](mailto:cnil@quaibranly.fr). Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

#### **27.6. MESURES DE SECURITÉ**

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du présent accord-cadre, accède à des données à caractère personnel, est tenu de prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles, afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de ces données et, d'éviter, que ces informations ne soient divulguées à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Par conséquent, chaque titulaire s'interdit d'utiliser à quelque fin que soit, autre que pour la stricte exécution des prestations lui incombant au titre du présent accord-cadre, ces données.

#### **27.7. DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNES**

Le titulaire communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement général sur la protection des données.

A la date de signature de l'accord-cadre, le délégué à la protection des données de l'Etablissement est Nathalie TRZEWIK. Les coordonnées sont les suivantes : [cnil@quaibranly.fr](mailto:cnil@quaibranly.fr)

#### **27.8 REGISTRE DES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Dans certaines hypothèses mentionnées à l'article 30§2 du règlement général sur la protection des données, chaque titulaire devra tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement.



## 27.9 DOCUMENTATION

Le titulaire met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable de traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

## 27.10 OPPOSABILITÉ

La présente clause est opposable à compter de la date de notification du présent accord-cadre.

## 28. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main-d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution de l'accord-cadre et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Les huit conventions fondamentales de l'OIT, ratifiées par la France, sont :

- La convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C 87, 1948) ;
- La convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C 98, 1949) ;
- La convention sur le travail forcé (C 29, 1930) ;
- La convention sur l'abolition du travail forcé (C 105, 1957) ;
- La convention sur l'égalité de rémunération (C 100, 1951) ;
- La convention concernant la discrimination (emploi et profession, C 111, 1958) ;
- La convention sur l'âge minimum (C 138, 1973) ;
- La convention sur les pires formes de travail des enfants (C 182, 1999).

Par dérogation aux dispositions de l'article 6.2 du CCAG-TIC, en cas d'évolution de la législation sur la protection de la main-d'œuvre et des conditions de travail plus favorable et/ou plus protectrice pour les salariés en cours d'exécution de l'accord-cadre, celle-ci sera applicable directement.

Le titulaire peut demander au pouvoir adjudicateur, du fait des conditions particulières d'exécution de l'accord-cadre, de transmettre, avec son avis, les demandes de dérogations prévues par les lois et règlements mentionnés ci-dessus.

Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

## 29. GARANTIE DE PERENNITE - REVERSABILITE

En cas de résiliation ou de cessation du présent accord-cadre, que ce soit pour l'un quelconque des cas visés au chapitre VIII du CCAG-TIC ou d'arrivée du terme de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à remettre à l'Etablissement public du musée du quai Branly - Jacques Chirac toutes les informations, fichiers ou données ainsi que leur format détaillé qui serait requis pour permettre la poursuite de l'utilisation et de la maintenance par la personne publique de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC (site [quaibranly.fr](http://quaibranly.fr) et site [collections.quaibranly.fr](http://collections.quaibranly.fr), ses plugins et modules objets du présent accord-cadre), pendant la durée nécessaire, à ce dernier, pour garantir la continuité du fonctionnement de l'ensemble du système d'information correspondant et lui permettre, le cas échéant, la migration vers de nouveaux sites.

La personne publique reconnaît qu'elle ne pourra utiliser les codes source des Logiciels Standards et des Connaissances antérieures du titulaire qu'en cas de liquidation judiciaire du titulaire ou de cessation d'activité et de non reprise par un tiers et en cas d'arrivée à échéance du présent accord-cadre sans conclusion d'un nouvel accord-cadre avec le titulaire, exclusivement pour assurer la poursuite de l'utilisation de la plateforme numérique de l'EP-MQB-JC dans les conditions susvisées.

Elle s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité dudit code source et à ne jamais permettre à un tiers non autorisé d'y accéder.

Le titulaire recommande à la personne publique d'effectuer une copie de sauvegarde dudit code source.

La remise des codes sources des logiciels Standards et Connaissances Antérieures du titulaire ne confère à la personne publique aucun droit de propriété intellectuelle d'exploitation des logiciels Standards et Connaissances Antérieures du titulaire, sous réserve des droits d'utilisation qui lui sont concédés.

### 30. REGLEMENTS DES DIFFERENDS

Les dispositions du chapitre 9 du CCAG-TIC sont applicables.

Pour tout différend qui s'élèverait entre les parties et s'il ne peut être obtenu un accord amiable, la juridiction compétente est le Tribunal Administratif de Paris.

**LISTES DES ANNEXES NON CONTRACTUELLES DU PRESENT CCP :**

ANNEXE 1 - DOCUMENTATION TECHNIQUE DAM

ANNEXE 2 - COMPTES RENDUS ATELIERS BESOINS 2024

ANNEXE 3 - ARBORESCENCE DÉTAILLÉE DU SITE ACTUEL

ANNEXE 4 – PSSIE – ANSSI

ANNEXE 5 - PSMC