

Accord-cadre 25-CP13-002-AC

Lot 2

**Assistance à l'installation et à l'utilisation des logiciels de
l'éditeur « BLUECIELO » et autres prestations associées**

Cahier des clauses techniques particulières

Le présent CCTP comprend 20 pages y compris la présente page de garde et les annexes techniques.

Sommaire

ARTICLE 1. PRESENTATION	4
1.1 Contexte	4
1.2 Configuration existante	4
1.2.1 Applications	4
1.2.2 Utilisateurs habilités	4
1.2.3 Matériel	4
1 Poste Client	4
2 Serveur	5
1.2.4 Mode SaaS	5
ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD- CADRE	5
2.1 Objet de l'accord-cadre	5
2.2 Description des prestations attendues	6
ARTICLE 3. ASSISTANCE EN LIGNE DES UTILISATEURS	6
3.1 Nature de l'assistance	6
3.2 Conditions d'intervention	6
3.3 Délais	7
3.4 Contrôle des prestations	7
ARTICLE 4. ASSISTANCE FONCTIONNELLE SUR SITE	7
4.1 Nature des prestations	7
4.2 Conditions d'intervention	8
4.2.1 Dispositions communes aux interventions sur site	8
4.2.2 Contrôle des prestations	8
ARTICLE 5. ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE	9
5.1 Nature des prestations	9
5.2 Conditions d'intervention	9
5.2.1 Dispositions communes aux interventions sur site	9
5.2.2 Contrôle des prestations	10
ARTICLE 6. INSTALLATION DES CORRECTIFS, DES VERSIONS MINEURES ET DES VERSIONS MAJEURES ET DES NOUVEAUX PRODUITS COMMANDES AUX EDITIONS	10
6.1 Nature de la prestation	10
6.2 Conditions d'intervention	10
6.3 Transfert des données	11
6.4 Contrôle de l'installation des mises à jour, des correctifs et des versions mineures	11
6.5 Contrôle des versions majeures et des nouveaux produits des éditeurs	12
ARTICLE 7. CONSEIL ET EXPERTISE	13
7.1 Nature de la prestation	13
7.2 Conditions d'intervention	13
7.3 Livrables	13

7.4	Contrôle des prestations	13
ARTICLE 8. FORMATION		14
8.1	Organisation de la formation	14
8.2	Animation	14
8.3	Suivi	14
8.4	Horaires et période	14
8.5	Participants	14
8.6	Supports de formation	15
8.7	Contrôle des prestations	15
ARTICLE 9. REVERSIBILITE		15
9.1	Nature de la prestation	15
9.2	Conditions d'intervention	16
9.2.1	Réversibilité entrante	16
9.2.2	Réversibilité sortante	16
9.3	Livrables	16
9.4	Contrôle	16
ARTICLE 10. CONTROLE DE L'ENVIRONNEMENT DU CENTRE		17
ARTICLE 11. DOCUMENTATION		17
11.1	Remise de la documentation	17
11.2	Contrôle de la documentation	17
11.3	Reproduction	18
ARTICLE 12. SITES DE REFERENCE		18
ARTICLE 13. ACCES AUX LOCAUX		18
ARTICLE 14. PERSONNEL		18
14.1	Désignation d'un correspondant technique par le Centre Pompidou	18
14.2	Désignation d'un correspondant technique par le titulaire	19
ARTICLE 15. DATE ET HEURES DES INTERVENTIONS		19
ARTICLE 16. OBLIGATIONS GENERALES DE CONSEIL DU TITULAIRE		20
ARTICLE 17. DEROGATIONS AU CCAG TIC		20

ARTICLE 1. PRESENTATION

1.1 Contexte

Le Centre Pompidou utilise des logiciels de CAO DAO de l'éditeur « BLUECIELO » ainsi que les logiciels GEDT de la marque « BUECIELO » pour la création de plans, de schémas tant pour les bâtiments que pour la gestion des espaces des expositions.

Plusieurs agents utilisent ces logiciels et le nombre de saisies de données est important.

1.2 Configuration existante

1.2.1 Applications

Les applications actuellement en cours d'utilisation par le Centre Pompidou sont :

Pour les logiciels « AUTODESK »

- AUTODESK Architecture Engineering & Construction Collection 2024 (Autocad 2019 et Revit 2014)

Pour les logiciels BLUECIELO

- BlueCielo Meridian Classic
- BlueCielo Meridian Explorer
- BlueCielo Meridian Publisher
- BlueCielo Meridian Publisher for MS SharePoint

Ces logiciels sont installés en version 2018.

1.2.2 Utilisateurs habilités

Sont désignés comme « utilisateurs habilités » à contacter le titulaire :

- les agents des services techniques et fonctionnels du Centre Pompidou ;
- les agents de la direction des systèmes d'informations et de télécommunications du Centre Pompidou, les agents du prestataire d'Infogérance du Centre Pompidou qui assurent les prestations de proximité comme l'assistance en ligne, l'assistance sur site des postes utilisateurs et des serveurs, la cellule CAO/DAO.

1.2.3 Matériel

1 Poste Client

La configuration du poste client est la suivante : Configuration moyenne observée.

- Windows 10 Entreprise, Ram 8 à 32Go. Il est à noter qu'un projet de migration vers Windows 11 est programmée pour l'année 2025.

Les postes clients sont administrés par le logiciel SCCM 1709 CB qui permet l'inventaire, la prise en main et la télédistribution de logiciel.

Il est à noter que pour le déploiement des applications clients, l'actuel mode de télédistribution (installation pseudo-silencieuse) se pratique via SCCM.

Le Centre Pompidou est susceptible de faire évoluer durant l'exécution du présent marché le mode de mise à disposition des applications sur un poste client en utilisant par exemple :

- La virtualisation applicative (exemples : ThinApp ou App-V)
- La publication d'applications (Ex : Terminal Serveur, etc...)
- La virtualisation du poste client. (ex : Technologie VDI, ...)
- L'évolution vers un environnement SaaS, DaaS, etc..

Le titulaire accepte de poursuivre sa prestation sur ce nouvel environnement.

Un service de partage de licences est hébergé sur un des serveurs du Centre Pompidou et permet le partage de **10 accès complets et 15 accès lecture seule**.

Logiciels clients installés	Population client lourd installé	Population client prévisionnelle	Nb de licences Simultanées actuelles
BLUECIELO/ Méridian 2024	15	15	15
Autocad 2024	85	85	14
Revit 2024	6	6	14

1.2.4 Mode SaaS

La description des prestations repose sur un mode actuellement sur site avec les logiciels installés sur les serveurs ou les postes clients du Centre Pompidou.

Cependant, si les éditeurs des logiciels décidaient de commercialiser leurs logiciels en mode SaaS, les prestations prévues au présent accord-cadre restent valables à l'exception des prestations incompatibles avec le mode SaaS ou les conditions de commercialisation des logiciels.

Le titulaire de chacun des lots adaptera son mode opératoire à la nouvelle commercialisation et exploitation des logiciels.

La passation en mode SaaS des logiciels ne saurait entraîner le versement d'un prix supplémentaire.

ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD- CADRE

2.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet le recours à un prestataire extérieur pour l'assistance des agents du Centre Pompidou à l'utilisation, à l'installation des logiciels de CAO (conception assistée par ordinateurs) / DAO (dessins assistés par ordinateur) de l'éditeur BLUECIELO et des logiciels de GEDT (Gestion électronique de documents) de l'éditeur BLUECIELO et autres prestations associées.

Le présent accord-cadre a pour objet des prestations de service telles que :

- l'assistance, le support et le conseil des agents du Centre Pompidou à l'utilisation de ces logiciels,
- l'installation de patches, correctifs, mises à jour,
- la configuration, l'installation, le paramétrage des versions mineures et majeures des logiciels achetées par le Centre Pompidou,
- le transfert de données entre les logiciels, des versions installées ou à venir des logiciels des éditeurs Bluecielo et Autodesk (Revit Autocad et Revit Fluide)
- des prestations de conseil, d'expertise, d'audit, de sourcing, de négociation avec les éditeurs, d'assistance du Centre Pompidou, et toute autre prestation liée à l'utilisation de ces logiciels,
- la réversibilité des prestations,
- le transfert de données.

Le présent accord-cadre ne comprend pas l'acquisition ou l'abonnement à ces logiciels ni leur maintenance qui restent assurées par les éditeurs.

Le Centre Pompidou attend du titulaire une assistance de proximité, une aide à l'installation et l'évolution de son système de modélisation géométrique.

L'accord-cadre est décomposé en deux lots :

- **Lot 1 : Assistance à l'installation et à l'utilisation des logiciels « AUTODESK » et saisies architecturales ;**
- **Lot 2 : Assistance à l'installation et à l'utilisation des logiciels « BLUECIELO ».**

Le présent CCTP concerne le lot 2 Assistance à l'installation et à l'utilisation des logiciels BLUECIELO.

2.2 Description des prestations attendues

Les prestations confiées au titulaire du présent accord-cadre sont réparties de la façon suivante :

- Assistance en ligne des utilisateurs ;
- Assistance fonctionnelle sur site des utilisateurs,
- Assistance technique sur site des utilisateurs ;
- Installation des correctifs, des versions mineures et des versions majeures ;
- Conseil et expertise, audit, sourcing, négociation avec les éditeurs, assistance du Centre Pompidou, notamment dans le cas où les éditeurs décideraient de commercialiser leurs logiciels en mode SaaS et toute autre prestation liée à l'utilisation de ces logiciels ;
- Formation ;
- Réversibilité ;
- Aide aux transferts de données ;
- Et toute autre prestation liée à l'utilisation de ces logiciels.

ARTICLE 3. ASSISTANCE EN LIGNE DES UTILISATEURS

3.1 Nature de l'assistance

L'assistance en ligne est assurée via un service support, soit par appel téléphonique, soit par échange de courrier électronique, soit par télémaintenance.

L'assistance porte sur :

- une assistance auprès des utilisateurs à l'utilisation des logiciels ;
- une assistance auprès des utilisateurs au bon fonctionnement des logiciels. En cas de panne, la recherche de l'origine de la panne : anomalie des logiciels, panne de l'un des éléments du système fourni par le Centre Pompidou (réseau, serveur, base de données, etc.) ;
- une solution de contournement, dans la mesure du possible, permettant l'utilisation des logiciels en cas d'anomalie bloquante ;

Le Centre Pompidou dresse la liste des personnes habilitées à bénéficier du service en ligne du titulaire (maximum 12 personnes). Ce nombre peut être augmenté suite à la passation d'un bon de commande par le Centre Pompidou sur la base du prix figurant dans le bordereau des prix unitaires

En cas de changement dans les équipes du Centre Pompidou, celui-ci adresse au titulaire par courrier électronique avec demande d'accusé de réception, la liste des changements.

Le support téléphonique est accessible du lundi au vendredi hors jours fériés, comme prévus à par la législation française, de 9h00 à 18h00 dites « heures ouvrées ».

Si le titulaire n'a pas indiqué dans son offre technique, les coordonnées de ce centre d'appel, il notifie celles-ci à la cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données du Centre Pompidou en charge de la gestion des logiciels de CAO DAO, au plus tard dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à compter de la notification de l'accord-cadre. Passé ce délai, il encourt les pénalités de retard prévues au CCAP.

3.2 Conditions d'intervention

Le support fonctionne selon le processus décrit ci-dessous.

L'utilisateur autorisé du Centre Pompidou appelle le centre d'appel du titulaire.

Le technicien du centre d'appel du titulaire vérifie si l'utilisateur bénéficie de ce droit d'accès au support. Dans la négative, il lui indique que ce droit ne lui est pas ou plus accordé et adresse un courrier électronique à la cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données du Centre Pompidou en charge des logiciels de CAO, DAO, GEDT en indiquant les coordonnées de l'utilisateur ainsi que la date et l'heure de l'appel.

Si le chef de projet du Centre Pompidou est d'accord pour que cet utilisateur puisse bénéficier de l'assistance, il adresse au technicien du titulaire qui l'a saisi, un courrier électronique l'autorisant à répondre à la demande de cet utilisateur.

Le technicien rappelle l'utilisateur pour répondre à sa demande. Le délai du temps de réponse prévue dans l'offre du titulaire est suspendu pendant cette demande d'autorisation. Il reprend à compter de la notification par le chef de projet du Centre Pompidou ou de son représentant de l'autorisation donnée.

L'équipe support du titulaire prend en compte la demande du Centre Pompidou en ouvrant, au sein de son outil de ticketing, une fiche de demande ou d'incident. Cette fiche permet de suivre la demande jusqu'à sa résolution, et de comptabiliser la durée de l'intervention pour la facturation. Elle est consultable par le Centre Pompidou, et le chef de projet du Centre Pompidou est notifié à l'ouverture et à la fermeture de chaque demande.

Si le problème n'a pas été résolu pour des raisons liées à une anomalie du logiciel concerné, le technicien du titulaire clôture l'incident. Il informe immédiatement le chef de projet du Centre Pompidou en lui indiquant la nature de l'anomalie : bloquante, majeure, mineure et fait remonter l'anomalie chez l'éditeur.

Si nécessaire, le Centre Pompidou peut décider alors d'une intervention d'assistance sur site après diagnostic du titulaire et émission d'un bon de commande ou en cas d'urgence, d'un bon pour accord notifié au titulaire par courrier électronique avec demande d'accusé de réception.

3.3 Délais

- Le délai de décroché est le temps écoulé entre la 1ère sonnerie d'un appel téléphonique et le décrochage du combiné par un opérateur, y compris tous messages (accueil, crise et SVI), pour les horaires de service les jours et heures ouvrées. Ce délai ne saurait être supérieur à 30 (trente) secondes.
- Le délai de temps de réponse du technicien est le délai écoulé entre la réception de la demande via la messagerie électronique et sa prise en charge par un technicien de l'entité support compétente, pour les horaires de service, les jours et heures ouvrées, du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00. Ce délai ne saurait être supérieur à 5 minutes.

Les délais courent à compter de l'appel du Centre Pompidou tracé chez le titulaire dans son outil de suivi des incidents.

3.4 Contrôle des prestations

Par dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC, le Centre Pompidou procède au contrôle des prestations à partir de la clôture des tickets d'incidents. Le silence de sa part, dans un délai maximal de 21 (vingt et un) jours ouvrés après clôture de l'incident vaut réception tacite des prestations.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision de refaction dans les conditions définies dans le CCAP.

Le titulaire de l'accord-cadre délivre tous les mois, un état de la consommation avec le relevé de son outil de suivi des incidents.

ARTICLE 4. ASSISTANCE FONCTIONNELLE SUR SITE

4.1 Nature des prestations

Le titulaire assure des prestations d'assistance fonctionnelle sur site.

Ces prestations sur site sont destinées aux utilisateurs des logiciels « Bluecielo ». Elles concernent en particulier la direction des bâtiments et de la sécurité (DBS) et la cellule CAO/DAO.

Ces interventions peuvent être assurées par l'un quelconque des profils du personnel du titulaire choisi : directeur de projet, chef de projet, expert, ingénieur, architecte, technicien, consultant senior, consultant junior, BIM manager. Le titulaire choisit le profil de l'intervenant en fonction de la nature de l'intervention.

Le titulaire de l'accord-cadre délivre tous les mois, un état de la consommation en indiquant le nombre d'unités d'œuvre consommées et la référence du bon de commande.

Ces interventions sur sites portent sur les prestations suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

- la résolution sur site de l'anomalie non résolue à distance ;
- l'aide aux utilisateurs dans l'utilisation des logiciels ;
- le recensement des besoins, instauration d'une méthodologie organisationnelle : mise à jour d'un vadémécum ; rédaction de chartes graphiques, développement en AutoLISP;
- le transfert de données entre les deux logiciels Autodesk et Bluecielo.

4.2 Conditions d'intervention

Le titulaire intervient sur site soit suite à une assistance en ligne infructueuse soit à la demande expresse du Centre Pompidou.

L'intervenant du titulaire convient du jour et de l'heure de l'intervention avec l'utilisateur. Il en informe le chef de projet du Centre Pompidou en lui adressant copie du courrier électronique avec demande d'accusé de réception, adressé à l'utilisateur confirmant sa date et heure d'intervention.

En cas d'absence de l'utilisateur à la date et l'heure convenue, l'intervenant du titulaire en informe le chef de projet du Centre Pompidou. Celui-ci décide avec l'intervenant du titulaire, du report de l'intervention ou de l'intervention du représentant du titulaire à une autre tâche.

4.2.1 Dispositions communes aux interventions sur site

Les dates arrêtées pour les interventions sur site sont contractuelles. En cas de non-respect de ces dates, sauf si le titulaire démontre que le retard n'est pas de son fait, notamment en cas d'indisponibilité des agents du Centre Pompidou ou de fermeture du Centre Pompidou en dehors de ses horaires normaux d'ouverture, , il encourt les pénalités comme prévues au CCAP de l'accord-cadre.

Le titulaire adresse à l'issue de chaque intervention une fiche sur laquelle figure les informations suivantes :

- la référence de la demande d'intervention (nom du demandeur, date de la demande) ;
- la nature l'intervention ;
- l'origine de l'intervention : s'il s'agit d'une intervention suite à la non résolution de l'incident à distance ou d'une intervention sur demande expresse ;
- la date et l'heure de l'intervention ;
- la durée de l'intervention ;
- le nom du technicien et sa qualification
- la copie du rapport d'incident auprès de l'éditeur, dans le cas où l'intervenant du titulaire n'a pas pu résoudre l'incident ;
- l'alerte du Centre Pompidou en cas de nécessité de changement de version et la nature de la version à installer (mineure ou majeure).

4.2.2 Contrôle des prestations

Par dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC, le contrôle des prestations s'effectue sur la base de la fiche d'intervention. Le Centre Pompidou dispose d'un délai de 15 (quinze) jours ouvrés pour prononcer une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme et fait l'objet d'une réception tacite.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 5. ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE

5.1 Nature des prestations

Le titulaire assure des prestations d'assistance technique sur site.

Ces interventions sur sites portent sur les prestations suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

- dysfonctionnement des logiciels ;
- adaptation et configuration du logiciel « Bluecielo » avec d'autres applications du Centre Pompidou ;
- paramétrage du logiciel Bluecielo » ;
- interface avec d'autres logiciels du Centre Pompidou ;
- mise à disposition d'installateurs et/ ou désinstallateurs non interactifs ou silencieux et/ou d'un mode virtualisé de l'application en vue de la télédistribution des logiciels (pour la partie poste client) ;
- organisation de l'information ;
- automatisation des extractions de données ;
- gestion de l'information et la production de documents électroniques ;
- diffusion des documents GEDT via l'internet ou l'intranet du Centre Pompidou.

Ces interventions peuvent être assurées par l'un quelconque des profils du personnel du titulaire choisi : directeur de projet, chef de projet, expert, ingénieur, architecte, technicien, consultant senior, consultant junior. Le titulaire choisit le profil de l'intervenant en fonction de la nature de l'intervention.

Le titulaire de l'accord-cadre délivre tous les mois, un état de la consommation en indiquant le nombre d'unités d'œuvre consommées et la référence du bon de commande.

5.2 Conditions d'intervention

Le titulaire intervient sur site soit suite à une assistance en ligne infructueuse soit à la demande expresse du Centre Pompidou.

L'intervenant du titulaire convient du jour et de l'heure de l'intervention avec l'utilisateur. Il en informe le chef de projet du Centre Pompidou en lui adressant copie du courrier électronique avec demande d'accusé de réception, adressé à l'utilisateur confirmant sa date et heure d'intervention.

En cas d'absence de l'utilisateur à la date et l'heure convenue, l'intervenant du titulaire en informe le chef de projet du Centre Pompidou. Celui-ci décide avec l'intervenant du titulaire, du report de l'intervention ou de l'intervention du représentant du titulaire à une autre tâche.

Si à l'issue de l'intervention du Titulaire, il s'avère nécessaire de procéder à l'achat et l'installation d'une version majeure d'un logiciel, le titulaire indique dans son diagnostic, la version à acquérir, les mesures préalables à prendre par le Centre Pompidou pour l'installation de ce logiciel.

5.2.1 Dispositions communes aux interventions sur site

Les dates arrêtées pour les interventions sur site sont contractuelles. En cas de non-respect de ces dates, sauf si le titulaire démontre que le retard n'est pas de son fait, notamment en cas d'indisponibilité des agents du Centre Pompidou ou de fermeture du Centre Pompidou en dehors de ses horaires normaux d'ouverture, il encourt les pénalités comme prévues au CCAP de l'accord-cadre.

Le titulaire adresse à l'issue de chaque intervention une fiche sur laquelle figure les informations suivantes :

- la référence de la demande d'intervention (nom du demandeur, date de la demande) ;
- la nature technique de l'intervention ;
- l'origine de l'intervention : s'il s'agit d'une intervention suite à la non résolution de l'incident à distance ou d'une intervention sur demande expresse ;
- la date et l'heure de l'intervention ;
- la durée de l'intervention ;
- le nom du technicien et sa qualification
- la copie du rapport d'incident auprès de l'éditeur, dans le cas où l'intervenant du titulaire n'a pas pu résoudre l'incident ;
- l'alerte du Centre Pompidou en cas de nécessité de changement de version et la nature de la version à installer (mineure ou majeure).

5.2.2 Contrôle des prestations

Par dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC, le contrôle des prestations s'effectue sur la base du rapport d'intervention. Le Centre Pompidou dispose d'un délai de 15 (quinze) jours ouvrés pour prononcer une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme et fait l'objet d'une réception tacite.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 6. INSTALLATION DES CORRECTIFS, DES VERSIONS MINEURES ET DES VERSIONS MAJEURES ET DES NOUVEAUX PRODUITS COMMANDES AUX EDITIONS

6.1 Nature de la prestation

Dans le cadre du contrat, le Centre Pompidou confie au titulaire l'installation, le paramétrage, l'interopérabilité des mises à jour, correctifs, versions mineures et majeures ou d'autres produits figurant au catalogue de l'éditeur du logiciel « Bluecielo », achetés par le Centre Pompidou et remis soit directement par le prestataire auprès duquel, le Centre Pompidou a acheté les nouvelles versions soit directement par le Centre Pompidou.

Le titulaire peut assurer l'installation de ces éléments par télémaintenance quand cela est possible, ou bien sur site, si nécessaire, en particulier pour le déploiement de versions mineures ou majeures. En cas de défaillance du système de télédistribution, des infrastructures et des systèmes, le titulaire assure physiquement l'installation de ces éléments sur les postes utilisateurs. Le Centre Pompidou lui communiquera alors la liste et l'emplacement des postes utilisateurs prioritaires.

6.2 Conditions d'intervention

Le chef de projet du Centre Pompidou prend contact avec son interlocuteur auprès du titulaire. En fonction de la nature de l'intervention, celle-ci pourra s'effectuer sur site ou à distance.

Le chef de projet du Centre Pompidou et celui du titulaire arrêtent d'un commun accord la date et la durée d'intervention ainsi que le profil de l'intervenant.

Le Centre Pompidou émet un bon de commande reprenant ces informations.

Les interlocuteurs du technicien sont

- pour ce qui concerne les serveurs, le réseau, la sécurité, un représentant du service des infrastructures informatiques de la direction informatique du Centre Pompidou. Le Centre Pompidou peut déléguer ce rôle à son infogérant ;
- pour ce qui concerne les postes PC ou MAC utilisateurs, un représentant du service du support aux utilisateurs et de l'ingénierie du poste de travail. Le Centre Pompidou peut déléguer ce rôle à son infogérant.

Le représentant technique du Centre Pompidou met à disposition du titulaire un compte temporaire et les infrastructures réseau permettant au titulaire d'effectuer la mise en production de la partie serveur des logiciels

Cette opération se déroule sous le contrôle du pôle système et réseaux de la direction informatique ou de l'infogérant si cette prestation lui a été confiée par le Centre Pompidou.

Les interventions sur les postes client se font en collaboration et sous le contrôle du service du support aux utilisateurs de la Direction des systèmes d'information et télécommunications du Centre Pompidou ou de son infogérant

La mise à disposition des applications est réalisée par la Direction des systèmes d'information et télécommunications du Centre Pompidou, selon la ou les méthodes de son choix : installation pseudo silencieuse par télédistribution, virtualisation d'application, publication d'application.

L'installation des versions majeures des logiciels ou de nouveaux produits des éditeurs s'effectue dans l'environnement de production.

Si l'installation nécessite l'arrêt de la production, elle ne pourra intervenir qu'avec l'accord express du Centre Pompidou. Le titulaire doit lui adresser un courrier électronique avec accusé de réception pour lui indiquer la date, la durée de l'intervention et les mesures préalables nécessaires à effectuer sur l'installation pour éviter tout problème de dysfonctionnement de la production.

Si la durée de l'arrêt de la production est supérieure au délai indiqué par le titulaire, il en informe le chef de projet informatique.

Le chef de projet informatique lui indique alors quelle mesure prendre, à savoir le maintien de la prestation et l'arrêt de la production ou le report de l'intervention et la reprise de la production.

Si le titulaire rencontre des difficultés dans l'installation des logiciels suite à un problème sur le logiciel ou par manque d'information ou de documentation dont la transmission incombe au prestataire du Centre Pompidou en charge de la remise des versions des logiciels, il en informe le Centre Pompidou par un rapport d'intervention. Ce rapport est remis aux prestataires du Centre Pompidou afin qu'ils prennent les mesures nécessaires pour remédier au problème.

De même en cas de non- respect par les prestataires du Centre Pompidou de la date de livraison des produits et de leur documentation ou d'une livraison incomplète, le titulaire du présent marché en informe la cheffe de cellule CAO/DAO BIM du Centre Pompidou, chargée de la CAO, DAO, GEDT.

A l'exception de ces hypothèses, en cas de non-respect par le titulaire du délai prévu et indiqué dans le bon de commande, il encourt les pénalités de retard et les pénalités pour indisponibilité prévues au marché sauf à démontrer que le retard et l'indisponibilité ne sont pas de son fait.

Par dérogation aux articles 13.3.1 et 13.3.2 du CCAG TIC, le titulaire peut demander une prolongation du délai d'exécution même si la cause du retard ne relève ni du cas de force majeure ni du fait du pouvoir adjudicateur. Dans ce cas, il adresse un courrier recommandé au Centre Pompidou pour lui indiquer les motifs de ce retard et le nouveau délai nécessaire pour la remise en service de l'exploitation. Le Centre Pompidou lui adresse par retour de courrier, au plus tard dans les 15 (quinze) jours ouvrés qui suivent la réception du courrier du titulaire, sa décision d'accepter ou de refuser la prolongation du délai d'exécution. En cas de refus des pénalités de retard courent à compter de la notification de la décision du Centre Pompidou.

6.3 Transfert des données

Le titulaire s'assure du transfert des données lors d'une de ses prestations d'installation.

Il prend toutes les mesures afin que ces données soient préservées mais aussi que la nouvelle version du logiciel permette leur lecture sans altération.

6.4 Contrôle de l'installation des mises à jour, des correctifs et des versions mineures

Il est fait dérogation à l'article 32 du CCAG TIC en ce qui concerne les modalités et les délais des opérations de vérification.

Le titulaire établit après sa prestation, un rapport d'intervention qui indique

- les opérations effectuées ;
- la durée ;

- et toute remarque qui pourrait s'avérer nécessaire pour le bon fonctionnement du logiciel comme le passage à une version majeure, l'achat et l'installation d'un nouveau produit ...

Le contrôle des prestations s'effectue sur la base du rapport d'intervention. Le Centre Pompidou dispose d'un délai maximal de 25 (vingt-cinq) jours ouvrés pour prononcer une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme et fait l'objet d'une réception tacite.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

6.5 Contrôle des versions majeures et des nouveaux produits des éditeurs

Il est fait dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC en ce qui concerne les modalités et les délais des opérations de vérification.

L'installation par le titulaire de la version majeure des logiciels ou d'un nouveau produit de l'éditeur fait l'objet d'une procédure de recette dans les conditions définies ci-après.

Le Centre Pompidou dispose d'un délai maximal de 25 (vingt-cinq) jours ouvrés à compter de l'installation de la version majeure du logiciel ou du nouveau produit par le titulaire, pour procéder au contrôle des prestations.

Le Centre Pompidou valide le bon fonctionnement du logiciel, prononce la recette et adresse le procès-verbal de recette au titulaire de l'accord-cadre pour signature.

La signature du procès-verbal de recette vaut réception des prestations.

Le silence du Centre Pompidou à l'issue d'un délai maximal de 25 (vingt-cinq) jours ouvrés à compter de l'installation de la version majeure du logiciel vaut validation de cette version.

Si le Centre Pompidou constate une non-conformité des fonctionnalités par rapport à la documentation de l'éditeur ou un mauvais fonctionnement du logiciel, il adresse les éléments constatés au titulaire. Celui-ci dispose d'un délai maximal de 15 (quinze) jours ouvrés pour adresser au Centre Pompidou un courrier recommandé mentionnant l'origine de ces défauts et le délai nécessaire pour y remédier.

Le Centre Pompidou fait savoir dans le délai maximal de 15 (quinze) jours ouvrés qui suivent la réception de la lettre du titulaire, sa décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction des prestations comme prévu à l'AE-CCAP de l'accord-cadre.

Dans le cas où le dysfonctionnement provient d'un défaut du logiciel dans la version remise par l'éditeur ou le revendeur du logiciel, le titulaire en informe le Centre Pompidou. Il établit un rapport d'intervention décrivant l'origine du dysfonctionnement : problème sur le logiciel, manque d'informations ou de documentation. Le Centre Pompidou adresse copie au fournisseur du logiciel afin que ce dernier prenne les mesures nécessaires auprès de l'éditeur.

Si nécessaire, le titulaire procède à une nouvelle installation à partir des éléments remis directement par le prestataire du Centre Pompidou ou par le Centre Pompidou. A l'issue de cette nouvelle installation, le Centre Pompidou procède à de nouveaux tests dans les mêmes conditions que ceux prévus supra. Cette opération sera répétée jusqu'à la prononciation de la recette par le Centre Pompidou. Le Centre Pompidou adresse le procès-verbal de recette au titulaire pour signature.

Si le titulaire constate que les délais ainsi fixés, ne peuvent pas être respectés pour une cause n'étant pas de son fait, il adresse au Centre Pompidou, à la Direction du bâtiment et de la sécurité, une lettre recommandée avec accusé de réception pour demander une prolongation des délais. Cette demande doit intervenir avant la date initialement prévue et indiquer les motifs de ce retard. Le titulaire propose une nouvelle date. Le Centre Pompidou notifie au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus de la prolongation du délai d'exécution. Les pénalités de retard ne sont pas appliquées pendant cette phase.

En cas de refus, les pénalités de retard s'appliquent.

Si le Centre Pompidou ne peut prononcer la recette définitive, il prend une décision de réfaction ou de rejet comme prévu à l'AE-CCAP.

ARTICLE 7. CONSEIL ET EXPERTISE

7.1 Nature de la prestation

Le Centre Pompidou peut être amené à faire appel au titulaire pour des prestations de conseil et d'expertise sur l'évolution des logiciels nécessaires à leur bon fonctionnement ou selon les besoins spécifiques du Centre Pompidou.

Les prestations de conseil peuvent également avoir pour objet :

- un audit sur les logiciels ;
- du sourcing sur les logiciels de CAO et DAO ;
- une négociation avec les éditeurs des logiciels ;
- et toute autre prestation que le Centre Pompidou jugera nécessaire pour la gestion des plans

7.2 Conditions d'intervention

Le Centre Pompidou prend contact avec le titulaire de l'accord-cadre pour lui faire part de son besoin. A partir des informations qui lui sont communiquées par le Centre Pompidou, le titulaire établit un devis dans les conditions définies au CCAP.

L'intervenant proposé par le titulaire dans son devis est celui qui réalise la prestation. Tout changement d'intervenant doit être notifié au Centre Pompidou. Le titulaire joint à cette information le curriculum vitae du nouvel intervenant.

Ces prestations peuvent intervenir soit sur le site du Centre Pompidou soit dans les locaux du titulaire. Ces prestations donnent lieu à l'établissement d'un rapport remis sur fichier électronique en format Word.

7.3 Livrables

Le titulaire remet à la fin de sa prestation, à titre de livrable, un rapport sur son intervention. Ce rapport doit comprendre au moins les renseignements suivants :

- le service demandeur ;
- la date de la demande ;
- l'objet de la demande ;
- la nature de l'intervention ;
- les modalités d'intervention du titulaire ;
- en cas d'exécution par phases : le nombre de phases et la durée de celles-ci ;
- en cas d'exécution par ateliers : le nombre d'ateliers, les services concernés, la durée et la date des ateliers, leurs comptes rendus ;
- le nom et la qualification des intervenants du titulaire ;
- les éventuelles préconisations.

Ce rapport est remis au service demandeur avec copie au chef de projet informatique du Centre Pompidou en charge du dossier.

Il est remis en version informatique sous fichier Word, Excel ou PDF soit par courrier électronique, soit par téléchargement. Le titulaire adresse alors au Centre Pompidou par courrier électronique, le lien de téléchargement.

7.4 Contrôle des prestations

Par dérogation à l'article 32 du CCAG TIC, le contrôle des prestations s'effectue sur la base du rapport. Le Centre Pompidou dispose d'un délai maximal de 25 (vingt-cinq) jours ouvrés pour prononcer une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme et fait l'objet d'une réception tacite.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 8. FORMATION

8.1 Organisation de la formation

Le titulaire de l'accord-cadre assure, à la demande du Centre Pompidou, après réception d'un bon de commande, la formation des utilisateurs sur le logiciel.

Lorsque la formation est organisée en intra dans les locaux du Centre Pompidou, le nombre maximal de participants par session est fixé à huit

Les dates sont arrêtées d'un commun accord entre le Centre Pompidou et le titulaire.

8.2 Animation

L'animation comprend :

- la présentation du processus de formation : programme, objectifs, durée ... ;
- l'animation du stage, avec des méthodes pédagogiques interactives, des supports de cours dynamiques et des exercices pratiques ;
- l'analyse de la journée ;
- l'évaluation de fin de stage.

8.3 Suivi

Le titulaire remet à l'issue de la session de formation à chaque stagiaire un questionnaire permettant d'évaluer la qualité de la prestation. Il adresse au Centre Pompidou la copie des résultats de ces questionnaires.

Au plus tard dans un délai de 15 jours à l'issue de la session, le titulaire adresse au Centre Pompidou :

- la feuille d'émargement signée par les stagiaires ;
- l'attestation de présence ;
- les questionnaires d'évaluations renseignés par les stagiaires.
- la copie des supports remis aux stagiaires.

8.4 Horaires et période

Les formations interviennent durant l'année civile à l'exception des périodes de vacances scolaires de la zone C, des jours fériés, des mois de juillet, août (sauf demande contraire du Centre Pompidou).

Le nombre d'heures de formation est au minimum de 6 (six) heures et au maximum de 8 (huit) de présentiel, hors pauses médianes.

La journée de formation débute entre 9h00 et 9h30 et se termine entre 17h00 et 17h30. Une pause méridienne pour le déjeuner d'au moins une heure doit être prévue entre 12h00 et 14h00.

8.5 Participants

Le Centre Pompidou prend en charge l'organisation de la formation et la convocation des stagiaires.

Le Centre Pompidou transmet au plus tard 15 (quinze) jours avant le début de la formation, la date, le lieu et les horaires de la formation au titulaire. Si la formation intervient dans les locaux du titulaire, cette charge revient au titulaire.

L'interlocuteur du titulaire de l'accord-cadre pour les questions liées à la logistique est le pôle formation de la direction des ressources humaines du Centre Pompidou.

8.6 Supports de formation

Dans le cadre de la politique de développement durable du Centre Pompidou, il est demandé au titulaire, d'adresser la documentation liée à la formation, au service formation de la Direction des ressources humaines qui les transmettra aux stagiaires. Cette transmission doit être effectuée au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de début de la formation.

Le titulaire indiquera lors de l'envoi de la documentation au Centre Pompidou, les supports qui seront utilisés pendant la formation et que les stagiaires seront amenés à consulter ou à utiliser pendant la formation.

Les stagiaires auront le choix de les reproduire sur support papier ou de les télécharger sur leur ordinateur portable afin de pouvoir les consulter pendant la formation.

Comme prévu à l'article 14.2 du présent CCTP, le titulaire communique au Centre Pompidou, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la notification du marché, le nom et les coordonnées complètes du responsable du dossier au sein de son entreprise (ligne fixe, numéro de mobile, adresse courriel, adresse postale).

Le titulaire assure disposer en permanence d'un personnel qualifié, expert dans le domaine concerné. Le titulaire atteste qu'il disposera pendant toute la durée de l'accord-cadre d'un intervenant disposant d'une parfaite connaissance des conditions d'exécution de l'accord-cadre et veille au transfert des compétences au sein de sa société.

8.7 Contrôle des prestations

Par dérogation à l'article 32 du CCAG TIC, le contrôle des prestations de formation s'effectue à partir d'un questionnaire d'évaluation avec notation renseigné par les stagiaires et remis au Centre Pompidou.

Le Centre Pompidou dispose d'un délai maximal de 20 (vingt) jours ouvrés pour valider la prestation. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme au présent CCTP et à l'offre du titulaire.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 9. REVERSIBILITE

9.1 Nature de la prestation

Il est fait dérogation à l'article 38.3 du CCAG TIC en ce qui concerne la période de transition et la définition de la réversibilité.

Est appelée réversibilité « entrante », la prise de connaissance de l'environnement du Centre Pompidou, par le titulaire de l'accord-cadre.

Est appelée réversibilité « sortante », le transfert par le titulaire de l'accord-cadre au Centre Pompidou, à un de ses prestataires ou au nouveau titulaire de l'accord-cadre des informations et de la documentation nécessaire à la maintenance des logiciels.

A cet effet le titulaire doit agir en permanence afin d'assurer une parfaite réversibilité des prestations dont il a la charge, pour ce faire il doit alerter le Centre Pompidou sur toute modification ou évolution susceptible de présenter des conséquences sensibles au regard de cet objectif sur lequel il s'est engagé.

Dans le cadre de la réversibilité, le titulaire pourra être amené à effectuer des transferts de données. Cette prestation fera l'objet d'une commande par le Centre Pompidou.

9.2 Conditions d'intervention

9.2.1 Réversibilité entrante

Le Centre Pompidou transmet au titulaire la documentation en sa possession. Si le titulaire considère que la documentation est incomplète, il dresse une liste des éléments manquants au Centre Pompidou par lettre recommandée avec accusé de réception postal.

En l'absence de ce courrier, le titulaire ne pourra voir sa responsabilité dérogée en cas de problème lors de ses interventions pour défaut de documentation suffisante.

Un processus détaillé de réversibilité définissant les modalités de reprise des prestations, est élaboré par le titulaire, au plus tard dans les 6 (six) mois suivant la notification de l'accord-cadre, et accepté par le Centre Pompidou.

9.2.2 Réversibilité sortante

A l'issue de l'accord-cadre, y compris en cas de résiliation anticipée et conformément aux dispositions de ce dernier, le titulaire assure la réversibilité des prestations et met tout en œuvre afin de permettre au Centre Pompidou de reprendre ou de faire reprendre les prestations qui lui ont été confiées pendant la durée de l'accord-cadre.

A cet effet le titulaire doit agir en permanence afin d'assurer une parfaite réversibilité des prestations dont il a la charge. Pour ce faire il doit alerter le Centre Pompidou de toute modification ou évolution susceptible de présenter des conséquences sensibles au regard de cet objectif sur lequel il s'est engagé.

Le titulaire s'engage à transmettre au Centre Pompidou, sur sa simple demande, l'ensemble des éléments dont la connaissance est nécessaire à la reprise des prestations.

Le titulaire s'engage pour assurer la réversibilité des prestations d'assistance et de maintenance, à remettre au moins trois mois avant la date d'échéance du présent accord-cadre ou en cas de résiliation du marché, dès qu'il est informé de cette décision de résiliation, toutes les prestations fournies, en particulier la documentation ainsi que toute information permettant au Centre Pompidou de retrouver le niveau de compétence nécessaire à une reprise de service sans rupture. Le titulaire remet au Centre Pompidou ou au nouveau titulaire les informations, produits nécessaires et prestations utilisées ou créées à l'occasion du présent marché.

Le titulaire s'engage par ailleurs à n'en garder aucune copie.

Le titulaire accepte pendant les trois (3) derniers mois de l'accord-cadre que soit mise en place une période de recouvrement avec la personne reprenant les prestations. Il s'engage pour ce faire à donner accès à cette personne ou ses représentants aux locaux et aux documents utilisés pour l'exécution des prestations.

9.3 Livrables

Le titulaire de l'accord-cadre remet au Centre Pompidou, au minimum, à titre de livrable de la réversibilité, la documentation technique d'installation des corrections, de l'installation des versions mineures et des versions majeures.

9.4 Contrôle

Par dérogation à l'article 32 du CCAG TIC, le contrôle des prestations de réversibilité s'effectue à partir de la documentation remise au Centre Pompidou par le titulaire.

Le Centre Pompidou dispose d'un délai de 25 (vingt-cinq) jours ouvrés pour prononcer une décision d'ajournement, de réfaction ou de rejet. Passé ce délai, la prestation est considérée comme conforme et fait l'objet d'une réception tacite.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

ARTICLE 10. CONTROLE DE L'ENVIRONNEMENT DU CENTRE

Avant l'installation des mises à jour, correctifs, versions mineures et majeures ou d'autres produits figurant au catalogue des éditeurs du logiciel « Bluecielo », le titulaire vérifie que les équipements, matériels et logiciels dont la description lui a été transmise par le Centre Pompidou, sont compatibles avec la version ou le produit à installer.

Si le titulaire constate que les équipements, matériels et logiciels ne sont pas compatibles avec la version ou le produit à installer et rendent impossible l'installation des éléments dont il a la charge ou nuit à leur qualité ou à leurs performances, il en informe le chef de projet du Centre Pompidou dans un délai maximal de 8 (huit) jours ouvrés à compter de la réception des informations par le Centre Pompidou ou à l'issue de la visite.

Selon la nature du problème soulevé, le Centre Pompidou prend la décision de procéder ou non, aux modifications nécessaires. Dans la négative, le Centre Pompidou annule le bon de commande d'intervention et conserve la version en place. Le bon de commande est résilié dans les conditions définies au CCAP.

Si le Centre Pompidou décide de suivre les préconisations du titulaire et de prendre les mesures nécessaires pour rendre compatible l'environnement avec la nouvelle version à installer, il adresse un courrier électronique avec demande d'accusé de réception au titulaire pour l'informer de sa décision. Il informe également dans les mêmes conditions le titulaire de la mise en conformité des équipements et de l'installation.

Le délai contractuel d'intervention du titulaire est suspendu pendant le délai laissé au Centre Pompidou pour décider de procéder aux modifications de son environnement et pendant la période de mise en conformité de l'environnement.

Le délai d'intervention du titulaire repart à compter de la réception du courrier du Centre Pompidou lui annonçant la mise en conformité de l'environnement.

La responsabilité du titulaire reste engagée si le titulaire n'a pas procédé aux contrôles comme prévus supra et le soumet aux sanctions prévues au CCAP à savoir des pénalités de retard, une décision de rejet ou de réfaction.

ARTICLE 11. DOCUMENTATION

11.1 Remise de la documentation

Le titulaire remet au Centre Pompidou la documentation technique et fonctionnelle de l'installation des logiciels qu'il a effectuée.

La documentation est automatiquement mise à jour, sans supplément de prix, en fonction des interventions du titulaire.

La documentation remise par le titulaire dans le cadre du présent contrat est en langue française, sous forme de documents numériques.

La documentation peut être téléchargeable par Internet : le titulaire communique dès la notification du contrat à la cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données du Centre Pompidou chargé de la gestion des logiciels ou son représentant, l'adresse et les conditions d'accès à la documentation.

Le non-respect des délais de remise de la documentation comme prévu pour les différentes prestations entraîne l'application des pénalités de retard.

11.2 Contrôle de la documentation

Il est fait dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC.

Sauf disposition particulière prévue pour le contrôle de certaines prestations, le Centre Pompidou dispose d'un délai de 30 (trente) jours ouvrés pour procéder au contrôle de la documentation.

Passé ce délai, la documentation est considérée comme conforme.

Si le Centre Pompidou estime que la prestation est non conforme, il prend une décision d'ajournement, de rejet ou de réfaction dans les conditions définies dans le CCAP.

11.3 Reproduction

Le titulaire autorise le Centre Pompidou à reproduire la documentation pour son usage et celui de ses prestataires, sans supplément de prix, dans le respect des règles de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 12. SITES DE REFERENCE

Lorsque les prestations interviennent dans les locaux du Centre Pompidou, les prestations prévues au présent accord-cadre sont limitées aux sites de référence. Les sites de référence sont le Centre Pompidou et ses bâtiments annexes situés à Paris :

- le bâtiment principal où se déroulent toutes les activités culturelles (place Georges POMPIDOU), jusqu'à l'été 2025 environ,
- le bâtiment administratif où sont regroupés les services administratifs (4 rue Brantôme) et en particulier la cellule CAO/DAO de la Direction du bâtiment et de la sécurité et la Direction des systèmes d'information et télécommunications,
- des locaux 25 rue du Renard,
- deux immeubles 4 et 6 rue Beaubourg,
- entrepôts Paris Nord (pour des raisons de confidentialité, l'adresse des bâtiments situés en banlieue sera communiquée au titulaire à la notification de l'accord cadre),
- à compter du 1er janvier 2025 : l'immeuble « Le Lumière » (5 niveaux) ;
- à compter de juillet 2026 : le Centre Pompidou Francilien – Fabrique de l'art / Musée national Picasso-Paris à Massy (département 91).

En cas de transfert des services du Centre Pompidou sur d'autres sites, de réduction du nombre de sites, le titulaire reste tenu aux mêmes obligations. Il ne pourra prétendre au versement d'une indemnité à ce motif.

ARTICLE 13. ACCES AUX LOCAUX

Un représentant du Centre Pompidou accompagne le personnel du titulaire ou des éventuels sous-traitants aux locaux où doit intervenir le titulaire.

En cas d'interventions programmées et récurrentes, il peut être délivré aux représentants du titulaire un badge lui permettant d'accéder aux locaux sans l'accompagnement d'un représentant du Centre Pompidou. Ce badge est numéroté et ne peut être transmis à un tiers sans l'enregistrement de ce changement auprès du service compétent. Il est restitué au Centre Pompidou à l'échéance du marché et en cas de changement d'intervenant du titulaire.

En cas d'intervention sur les sites du Centre Pompidou, de plus de 400 heures, il sera établi un plan de prévention chaque année dans les conditions prévues par les textes officiels.

ARTICLE 14. PERSONNEL

14.1 Désignation d'un correspondant technique par le Centre Pompidou

Le Centre Pompidou s'engage à désigner un interlocuteur principal en charge des relations avec le titulaire.

L'interlocuteur du Centre Pompidou est désigné dans le présent accord-cadre sous le terme de « cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données ». Toute demande de renseignements et de réclamations doit lui être adressée.

Le titulaire sera amené à collaborer avec les utilisateurs de la Direction du bâtiment et de la sécurité pour les aspects fonctionnels, et des utilisateurs de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications, ainsi que ceux de son prestataire d'Infogérance pour les aspects techniques.

En cas d'empêchement de ces personnes et/ou du silence à une demande du titulaire restée sans effet dans un délai de huit jours ouvrés, le titulaire adresse ses courriers à l'attention de sa hiérarchie du personnel du Centre Pompidou (directeur du bâtiment et de la sécurité)..

En cas de défaillance temporaire ou définitive de ces correspondants, le Centre Pompidou s'engage à désigner des remplaçants dans les délais les plus brefs. Le Centre Pompidou notifiera par courrier électronique avec demande d'accusé de réception, le nom, les fonctions et les coordonnées des remplaçants.

14.2 Désignation d'un correspondant technique par le titulaire

Le titulaire affecte à l'exécution de l'accord-cadre, du personnel expert dans le domaine d'intervention en particulier sur les logiciels de CAO, DAO, GEDT de l'éditeur « Bluecielo ».

Le titulaire s'assure de la formation permanente de son personnel aux évolutions technologiques nécessaires à l'exécution du marché. Il veille en particulier à ce que son personnel maîtrise la dernière version de ces logiciels.

Le titulaire est tenu d'affecter à l'exécution de l'accord-cadre, un correspondant unique, chargé des relations avec le Centre Pompidou. Le titulaire désigne dès la notification de l'accord-cadre le nom, le titre et les coordonnées complètes de cet interlocuteur.

Le titulaire est tenu, concernant cet interlocuteur de

- ne pas remplacer cette personne sans en avertir au préalable et par écrit le Centre Pompidou au plus tard 15 (quinze) jours ouvrés avant son indisponibilité définitive. En cas d'indisponibilité temporaire, le titulaire indique le nom et les coordonnées de son remplaçant et la durée du remplacement
- désigner un remplaçant de qualification équivalente. Il communique son nom et remet son curriculum vitae au Centre Pompidou, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de l'indisponibilité de son correspondant.
- Le remplaçant est considéré comme accepté si le Centre Pompidou ne le récusé pas dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si le Centre Pompidou récusé le remplaçant, le titulaire dispose de huit jours ouvrés pour désigner un autre remplaçant et en informer le Centre Pompidou.

En aucun cas le remplacement de personnel n'est de nature à exonérer le titulaire de ses obligations contractuelles. Les délais contractuels de réalisation de la prestation se poursuivent pendant la période d'examen par le Centre Pompidou des références et compétences du remplaçant.

ARTICLE 15. DATE ET HEURES DES INTERVENTIONS

Le titulaire effectue les prestations sur site, pendant les horaires d'ouverture des locaux du Centre Pompidou de 9h00 à 18h00, les jours ouvrés, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés français.

La cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données du Centre Pompidou prend rendez-vous avec les intervenants du titulaire. Les prises de rendez-vous peuvent intervenir sur appel téléphonique ou par échanges de courriers électroniques.

Les coordonnées des interlocuteurs techniques du titulaire auprès du Centre Pompidou sont communiquées au titulaire dans les conditions définies à l'article 14.2 du CCTP ci-dessus et 3.4 du CCAG TIC.

Lors de la prise de rendez-vous, la cheffe de cellule CAO/DAO BIM, base de données du Centre Pompidou explique la nature de l'intervention. Les correspondants de chacune des parties arrêtent d'un commun accord la date, l'heure et la durée du rendez-vous.

Si l'un des correspondants n'est plus disponible à la date et l'heure prévues, il informe immédiatement son interlocuteur et fixe avec lui un nouveau rendez-vous, au plus tard vingt-quatre heures ouvrées avant la date et l'heure prévues. En cas de non-respect de cette disposition, le Centre Pompidou est en droit de réclamer au titulaire des pénalités de retard comme prévues au présent marché.

ARTICLE 16. OBLIGATIONS GENERALES DE CONSEIL DU TITULAIRE

Le titulaire, en sa qualité de professionnel et spécialiste du domaine objet du présent accord-cadre, est tenu à une obligation d'information, de conseil et de mise en garde relative à l'objet de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage donc à :

- assurer cette obligation tout au long de l'exécution de l'accord-cadre et dans le cas éventuel où le Centre Pompidou émet des demandes complémentaires ou nouvelles en cours d'exécution de l'accord-cadre, l'ensemble des recommandations nécessaires en vue d'optimiser sa réalisation ;
- communiquer immédiatement au Centre Pompidou toutes les difficultés et risques de toute nature liés à l'exécution de l'accord-cadre, au fur et à mesure de sa réalisation.

Le titulaire est tenu de se comporter en conseiller loyal vis-à-vis du Centre Pompidou et s'oblige à faire preuve du soin et de la diligence appropriés dans l'accomplissement des prestations faisant l'objet du présent accord-cadre conformément aux règles de l'art de la profession.

Le titulaire est particulièrement tenu d'informer le Centre Pompidou de la mise sur le marché des nouvelles versions majeures des logiciels et de ses implications, en particulier par rapport à l'utilisation faite des logiciels par le Centre Pompidou.

Le non-respect de cette obligation de conseil autorise le Centre Pompidou à mettre en cause la responsabilité du titulaire en cas de dysfonctionnement des logiciels.

ARTICLE 17. DEROGATIONS AU CCAG TIC

Articles du CCTP	Articles du CCAG TIC
Contrôle des prestations : articles 3.4, 4.2.2, 5.2.2, 6.4, 6.5, 7.4, 8.7, 9.4 et 11.2	Articles 32 et 33 – Opérations de vérification
Article 6.2 – Conditions d'intervention	Articles 13.3.1 et 13.3.2 - Délai d'exécution
Article 9 – Réversibilité	Article 38.3 - Transition
Article 11 - Documentation	Article 32 – Vérifications qualitatives