



ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU MUSÉE DU LOUVRE (EPML)

DIRECTION FINANCIÈRE, JURIDIQUE ET DES MOYENS

75058 Paris Cedex 01

MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

**INSTALLATION, LOCATION ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION SECURISÉE DE DONS EN LIGNE EN MODE
SAAS POUR LE MÉCÉNAT DU MUSÉE DU LOUVRE**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

2025-079M

SOMMAIRE

1. CONTEXTE DE LA MISSION	4
1.1. Collecte des dons grand public au musée du Louvre	4
1.2. Optimisation souhaitée de la solution de collecte des dons en ligne	4
1.3. Interface de la solution avec la base de données Opus de Donatis	5
1.4. Interlocuteurs au musée du Louvre	5
1.4.1. Le Service du mécénat - DREC	5
1.4.2. L'Agence comptable	6
2. NATURE DE LA PRESTATION	6
2.1. Description fonctionnelle de la solution de don en ligne	6
2.1.1. Caractéristiques fonctionnelles principales de la solution attendue	6
2.1.2. Interface web permettant le don	6
2.1.3. Plate-forme de paramétrage et restitution des données	14
2.1.4. Espace donateur	16
2.2. Caractéristiques techniques de la solution attendue	16
2.2.1. Contraintes liées à la sécurité informatique et à la confidentialité des données	16
2.2.2. Services hébergés	16
2.3. Prestations de base	17
2.3.1. Installation de la solution de don et de paiement en ligne (C01)	17
2.3.2. Mise en place d'une interface avec l'outil Opus de Donatis (C02)	19
2.3.3. Formation des utilisateurs initiaux (C03)	19
2.3.4. Mise à disposition de la solution de don en ligne pendant 12 mois (C04)	20
2.3.5. Mise à disposition du certificat SSL pendant 12 mois (C05)	22
2.3.6. Mise à disposition de la solution monétique pendant 12 mois (C06)	22
2.3.7. Coût par transaction pour l'usage de la plate-forme de paiement pendant 12 mois (C07)	24
2.3.8. Requête certifiée pour la Cour des comptes (C08)	24
2.4. Prestations complémentaires	24
2.4.1. Formation de nouveaux utilisateurs (C09)	24
2.4.2. Modification de la charte graphique (C10)	24
2.4.3. Mise en place d'un nouveau formulaire (C11)	25
2.4.4. Modification de l'interface avec l'outil de CRM utilisé par le musée (C12)	25
2.4.5. Mise en place d'une version linguistique complémentaire (C13)	26
2.4.6. Clause de réversibilité (C14)	26
3. DEROGATIONS AU CCAG TIC	26

4. ANNEXE	26
Annexe n°1. Exemple de reçu fiscal	27

1. CONTEXTE DE LA MISSION

1.1. Collecte des dons grand public au musée du Louvre

Le musée du Louvre fait appel à la générosité du grand public selon deux modalités :

- Les campagnes *Tous mécènes !* sont des campagnes annuelles d'appel aux dons à destination du grand public. Elles s'étendent chaque année sur quatre mois, sont lancées traditionnellement à l'automne et portent sur l'acquisition ou la restauration d'une œuvre. Le musée du Louvre a mené en 2023-2024 sa 14^{ème} campagne d'appel aux dons. Par exemple, en 2023, la campagne pour l'acquisition du *Panier de fraises* de Chardin a réuni 10 000 dons pour un montant collecté de plus d'1,6 millions d'euros. Parmi ces dons, 8 000 ont été effectués *via* un don en ligne. Autre exemple, la campagne pour l'acquisition de la *Tabatière Choiseul* en 2022 a mobilisé plus de 5 000 donateurs pour une collecte d'1,2 millions d'euros, dont 3 200 *via* le don en ligne. Les donateurs peuvent également faire un don par chèque ou virement bancaire.
- Tout le reste de l'année, hors campagnes d'appel aux dons *Tous mécènes !*, le dispositif de don en ligne propose aux donateurs d'attribuer leur don à quatre affectations correspondant à des grandes missions du musée du Louvre. Aujourd'hui, le volume de ces dons en ligne hors campagne *Tous mécènes !* est restreint (quelques dizaines de dons par an).

L'intégralité des dons en ligne effectués pendant les périodes de campagnes *Tous mécènes !* est affectée à la campagne *Tous mécènes !* en cours.

La collecte des dons grand public au musée du Louvre s'adresse aux donateurs français comme aux donateurs étrangers. Les dons doivent donc pouvoir être réalisés avec des moyens de paiement utilisés internationalement.

Le don en ligne au musée du Louvre comprend :

- des paiements immédiats effectués par carte bancaire. Sont actuellement acceptées les cartes bancaires de type « Visa » et « Mastercard », la carte de paiement « American Express » et la « e-cartebleue »,
- des promesses de don par chèque,
- des promesses de don par virement bancaire.

Actuellement, les paiements par chèque sont traités directement par la société Ediiscan dans la base Opus de la société Donatis avant transmission au musée du Louvre pour endos et mise à l'encaissement. Les virements sont gérés directement par le musée du Louvre, qui informe la société Ediiscan de la réception des virements. La société Ediiscan intègre les virements dans la base Opus.

1.2. Optimisation souhaitée de la solution de collecte des dons en ligne

Engagé depuis plusieurs années sur des démarches innovantes en termes de mécénat, le musée du Louvre souhaite rester très actif sur les sujets de levée de fond, notamment le don en ligne. Il sera attaché à travailler dans un esprit de partenariat avec le titulaire du présent marché pour bénéficier au mieux de ses retours d'expérience et de sa capacité d'innovation.

Le musée du Louvre souhaite notamment optimiser la réception des dons en ligne du point de vue de l'ergonomie pour les donateurs, de la gestion et du traitement informatique des dons, ainsi que de l'édition de courriers et reçus fiscaux à destination des donateurs.

Les objectifs recherchés sont les suivants :

- Doter le musée d'une plate-forme de don en ligne pour rester innovant dans la collecte des dons avec les outils de collecte les plus novateurs, fiables et efficaces ;
- Avoir un outil de collecte de dons performant ;
- Transformer les visiteurs du musée en donateurs (dons spontanés *in situ*) ;
- Mieux qualifier la base de données des donateurs du musée du Louvre ;
- Etre en mesure d'absorber un volume de dons croissant ;
- Proposer une solution de *peer-to-peer*.

Il est important pour le musée du Louvre que la solution retenue soit conforme aux bonnes pratiques du W3C et aux règles du « responsive web design » (web design adaptatif) ou à tout autre standard du web reconnu en Europe. En effet, les sites des campagnes annuelles sont conçus en mode « responsive ». De plus, le musée incitant les visiteurs nationaux et internationaux à faire un don *in situ* – sous Pyramide et dans certains espaces du musée (via un QR code ou via un lien direct vers le site de la campagne) - le formulaire doit pouvoir être accessible sur smartphone et tablette. Il devra pouvoir être chargé rapidement sur le réseau mobile ou le Wifi du musée.

La sécurisation de la transaction dans toutes ses phases est également un élément critique pour le musée. Les pages relatives à la collecte et au règlement du don devront donc être sécurisées en https, selon les standards applicables en cours. Le musée sera particulièrement attentif à la qualité de la solution de paiement utilisée.

1.3. Interface de la solution avec la base de données Opus de Donatis

L'ensemble des informations relatives aux donateurs des campagnes *Tous Mécènes !* est stocké dans la base de données « Opus », qui s'appuie sur la solution Donatis de gestion de la relation client. Cette solution permet aussi bien de gérer les dons que les contreparties, reçus fiscaux, courriers de remerciement et certificats de donateur à envoyer aux donateurs. Cette solution permet par ailleurs d'avoir des statistiques.

Le musée du Louvre souhaite un interfaçage au mieux en temps réel, ou au moins quotidien, entre Opus et la solution de dons en ligne.

1.4. Interlocuteurs au musée du Louvre

1.4.1. Le Service du mécénat - DREC

Le Service du mécénat de la Sous-direction du mécénat, de la philanthropie et de la marque de la Direction des relations extérieures et de la communication (DREC) est notamment en charge des relations avec les donateurs individuels (don grand public, grands donateurs français et étrangers). Dans le cadre des campagnes *Tous Mécènes !*, le service du mécénat prend en charge le pilotage et l'animation de la campagne, le suivi au quotidien du traitement des dons et la relation avec les donateurs.

Dans le cadre du présent marché, le service du mécénat assure notamment les opérations suivantes :

- Le pilotage du marché ;
- La relation avec le titulaire du marché ;
- La réalisation ou la supervision des opérations de vérification ;
- La prise en compte des demandes de corrections ou d'évolution de la part des utilisateurs ;
- Le pilotage de la mise en ligne et la modification du formulaire de don en ligne ;
- La supervision de la création graphique des éléments visuels du formulaire ;
- L'analyse des résultats et la gestion de la relation avec les donateurs depuis la plate-forme de paramétrage et de restitution des données telle que définie à l'article 2.1.3. du présent CCTP (gestion et envoi des reçus fiscaux, e-mails de remerciement, certificats de donateur et service après-vente du don en ligne),

- La prise en compte des demandes de remboursements ;
- La coordination avec les autres services du musée du Louvre tels que désignés dans le présent CCTP ;
- La recette des travaux.

1.4.2. L'Agence comptable

Le musée du Louvre est soumis à la réglementation relative à la gestion budgétaire et comptable publique ([Décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique](#)) qui prévoit notamment l'intervention exclusive de l'agence comptable dans les opérations de maniement de fonds publics.

L'agence comptable assure donc notamment :

- Le contrôle de la régularité des encaissements quel que soit le canal de vente et le moyen de paiement utilisé ;
- Les opérations d'endossement et de mise à l'encaissement des chèques sur le compte du musée du Louvre ;
- Le suivi des télécollectes et le crédit des encaissements sur le compte Dépôt Fonds Trésor détenu à la Direction Régionale des Finances Publiques d'Ile de France et de Paris (DRFiP75) ;
- La relation avec le chef de file Monext de la DRFiP75 ;
- La saisie des confirmations de don par chèque dans l'outil Opus ;
- L'information sur les incidents de paiement (chèques, cartes bancaires) ;
- La réponse aux contestations de paiement par carte bancaire ;
- La constatation et l'enregistrement des paiements en comptabilité ;
- Le traitement des demandes de remboursement ;
- La recette des travaux relatifs aux données comptables, en collaboration avec le Service du mécénat ;
- Le contrôle et la mise en paiement des factures ;
- La réconciliation des dons en fin de campagne.

2. NATURE DE LA PRESTATION

2.1. Description fonctionnelle de la solution de don en ligne

2.1.1. Caractéristiques fonctionnelles principales de la solution attendue

Le musée du Louvre souhaite la mise en place d'une solution complète de gestion des dons qui comprend *a minima* :

- Un formulaire web responsive initial multilingue et sécurisé, permettant une saisie des dons et coordonnées du donateur telle que décrite à l'article 2.1.2. du présent CCTP ;
- Un formulaire web responsive initial multilingue et sécurisé pour la campagne *Tous mécènes !* tel que précisé à l'article 2.1.2. du présent CCTP ;
- Une solution de paiement sécurisée en ligne telle que décrite à l'article 2.3.6.3. du présent CCTP ;
- Une plate-forme sécurisée permettant le paramétrage de l'interface web, la consultation et l'export des données collectées telle que décrite à l'article 2.1.3. du présent CCTP ;
- Une plate-forme sécurisée permettant le paramétrage et la consultation des données de la solution de paiement en ligne telle que décrite à l'article 2.3.6.3. du présent CCTP ;
- Un espace donateur tel que décrit à l'article 2.1.4. du présent CCTP.

2.1.2. Interface web permettant le don

La solution doit permettre la mise en place d'un ou de plusieurs formulaires multilingues, évolutifs et « responsive » permettant la saisie des informations.

Lors de l'installation initiale de la solution telle que décrite à l'article 2.3.1. du présent CCTP, un premier formulaire sera installé intégralement par le titulaire dans toutes ses versions linguistiques. Ce formulaire permettra des variantes d'affichage, selon que le donateur est un particulier ou une entreprise, selon le montant de son don, selon qu'il choisit de faire un don ponctuel ou un don récurrent et selon son pays d'origine.

La solution devra également permettre, par une simple opération de paramétrage, de créer d'autres formulaires aux fonctionnalités similaires pour une campagne *Tous mécènes !*. A défaut, afin de répondre à cette spécification, l'initialisation d'autres formulaires est également demandée dans le cadre de la prestation C01 telle que définie à l'article 2.3.1. du présent CCTP. A cette fin, une version désactivée des autres formulaires sera mise en œuvre pendant la phase d'installation de la solution.

Nous décrivons ci-dessous l'interface donateur telle qu'elle pourra être mise en œuvre. La présentation des interfaces et les textes seront définis avec le titulaire pendant la période de conception, telle que définie à l'article 2.3.1.1. du présent CCTP.

2.1.2.1. Description de l'interface donateur

La transaction s'effectuera en plusieurs étapes identifiées de manière claire.

Les trois (3) premières étapes seront effectuées à partir d'un formulaire de saisie compartimenté de manière ergonomique et « responsive ». La 4^{ème} étape comprendra des pages de confirmation ou de rejet en fonction du résultat de la transaction bancaire.

La description ci-dessous concerne le formulaire en français.

Les formulaires en langues étrangères fonctionneront de la même façon que la version française.

Si au niveau de l'adresse postale, le pays renseigné n'est pas la France, les autres champs liés à l'adresse postale seront libres : série de champs de 38 caractères sans libellés sur certains champs, conformes aux normes postales internationales en vigueur, pas de champs obligatoires dans l'adresse. De ce fait, il n'y aura pas d'intitulé non plus à l'intérieur des champs de l'adresse. La gestion du champ « Je souhaite recevoir un reçu fiscal » sera également différente.

1^{ère} étape : Saisie du don

Visuel identifiant le musée du Louvre (à définir et confirmer en lien avec les graphistes du musée) + liens vers les versions étrangères

Case à cocher (cochée par défaut) + « Je suis un particulier »

Case à cocher + « Je suis une entreprise »

Si cette case est cochée les champs Raison sociale et Fonction apparaîtront dans le formulaire. Le champ « Je souhaite dédier mon don à la personne de mon choix » ne sera plus affiché. Le champ Raison sociale ne devra pas dépasser 38 caractères. Par ailleurs, seront différents dans le formulaire : les montants de don proposés, le calcul de la réduction fiscale et la charte éthique. Enfin, le donateur ne se verra pas offrir la possibilité de faire un don récurrent.

Si la case « Je suis une entreprise » est cochée, la case « Je suis un particulier » est automatiquement décochée et *vice versa*.

Mon don

Je donne pour :

Liste déroulante paramétrable dans la plate-forme de paramétrage et restitution des données et listant l'ensemble des affectations actives pour la campagne. L'affichage sera différent pendant la campagne *Tous mécènes !* et pendant la période hors campagne *Tous mécènes !*. De ce fait, le formulaire de la campagne *Tous mécènes !* sera un formulaire différent compris dans le cadre de la prestation C01 telle que définie à l'article 2.3.1 du présent CCTP si son paramétrage ne peut être effectué facilement par le musée conformément à l'article 2.1.2 du présent CCTP.

La somme de :

Série de boutons permettant de sélectionner des sommes prédéfinies.

Le bouton sélectionné devra être facilement identifiable.

A l'initialisation du formulaire, les sommes prédéfinies seront les suivantes pour un paiement en « une fois » : 50 €, 150 €, 500 € et 1 500 € pour les particuliers.

Les montants pour les entreprises seront différents : 100 €, 500 €, 1 000 €, 5 000 €.

Les sommes prédéfinies pour un paiement « tous les mois » seront également différentes : 20 €, 50 €, 100 €, 500 €.

Les montants proposés devront être paramétrables : il sera possible de modifier les montants et de retrancher ou d'ajouter d'autres montants si nécessaire.

Montant libre

Champ de saisie du montant

La sélection d'un bouton ou la saisie d'un montant devra être obligatoire. Ce montant devra pouvoir être modifiable.

Montant du don après déduction fiscale :

Ce montant sera calculé automatiquement et affiché par le système. La formule de calcul sera différente selon que le donateur aura sélectionné « Je suis un particulier » ou « Je suis une entreprise ». Elle devra pouvoir être modifiée par le musée du Louvre ou effectuée par le titulaire dans un délai de 48 heures.

Les affectations et les sommes devront être modifiables dans la plate-forme de paramétrage et restitution des données.

Case à cocher (cochée par défaut) + « Je donne une fois »

Case à cocher (décochée par défaut) + « Je donne tous les mois »

Si la case « Je donne tous les mois » est cochée, la case « Je donne une fois » est automatiquement décochée et vice versa.

Pour les formulaires des campagnes ponctuelles *Tous mécènes !*, il devra être possible de désactiver la ligne « Je donne tous les mois ».

Par ailleurs, si le donateur a coché « Je suis une entreprise », la ligne « Je donne tous les mois » n'apparaîtra pas.

Case à cocher (cochée par défaut) + « Je souhaite être remercié dans la liste des donateurs du Louvre ».

Case à cocher (décochée par défaut) + « Je souhaite dédier mon don à la personne de mon choix. Son nom apparaîtra sur la liste des donateurs du Louvre ».

Si le donateur a coché « Je suis une entreprise », le champ « Je souhaite dédier mon don à la personne de mon choix » n'apparaîtra pas.

Si les deux cases « Je souhaite dédier mon don à la personne de mon choix » et « Je souhaite être remercié dans la liste des donateurs du Louvre » sont cochées simultanément, il ne devra pas être possible de valider le formulaire. Il doit être possible de ne cocher aucune des deux cases.

Si la case « Je souhaite dédier mon don à la personne de mon choix » est cochée, le bloc suivant apparaît :

Nom*

Champ de saisie permettant de saisir le nom du dédicataire.

Prénom*

Champ de saisie permettant de saisir le prénom du dédicataire.

Case à cocher (décochée par défaut) + « Je souhaite recevoir un certificat de donateur. Si je dédicace mon don, il sera au nom de mon proche ».

Si le donateur a coché « Je suis une entreprise », le champ « Je souhaite recevoir un certificat de donateur » n'apparaîtra pas.

2^{ème} étape : Saisie des coordonnées

Mes coordonnées

Raison sociale

Champ de saisie de la raison sociale sur 38 caractères.

Ce champ n'apparaît que si le donateur a coché « Je suis une entreprise ».

E-mail *

Champ de saisie de l'e-mail.

Ce champ devra permettre un contrôle de l'e-mail au minimum sur l'arobase et sur le point après l'arobase.

Confirmer votre e-mail *

Champ de ressaisie de l'e-mail.

Nota bene : Ce champ devra permettre un contrôle de cohérence avec le premier e-mail. Il ne devra pas pouvoir être renseigné en *autofill*.

Civilité *

Liste déroulante M et Mme. Pas de valeur par défaut.

Saisie obligatoire.

Prénom *

Champ de saisie permettant de saisir le prénom du donateur.

Saisie obligatoire.

Nom *

Champ de saisie permettant de saisir le nom du donateur.

Saisie obligatoire.

Fonction

Champ de saisie de la fonction

Ce champ n'apparaîtra que si le donateur a coché « Je suis une entreprise ».

Téléphone

Champ de saisie permettant de saisir le téléphone.

Complément d'adresse

Champ de saisie limité à 38 caractères.

N° Voie *

Champ de saisie limité à 38 caractères.

Saisie obligatoire

BP lieu-dit

Champ de saisie limité à 38 caractères.

Code postal *

Champ de saisie du code postal limité à 5 caractères

Saisie obligatoire.

Ville *

Champ de saisie de la ville limité à 38 caractères.

Saisie obligatoire.

Pays *

Liste déroulante des pays à la norme ISO, avec France par défaut.

Saisie obligatoire.

Case à cocher **obligatoire** décochée par défaut + « J'ai pris connaissance de la charte éthique des donateurs du Louvre. »

Ces deux champs concernent les donateurs qui ont coché « Je suis un particulier ».

Case à cocher **obligatoire** décochée par défaut + « J'ai pris connaissance de la charte éthique des organismes mécènes et partenaires du Louvre. »

Ce champ concerne les donateurs qui ont coché « Je suis une entreprise ».

* champs obligatoires (Vos coordonnées postales nous sont nécessaires pour établir votre reçu fiscal.)

Les liens soulignés sur « la charte éthique des donateurs du Louvre » et sur « la charte éthique des organismes mécènes et partenaires du Louvre » renverront sur les pages html correspondantes « responsive » et reprenant le texte de la charte concernée. Ces pages s'ouvriront dans une nouvelle fenêtre (ou nouvel onglet). Un dispositif simple permettra de revenir à la page du formulaire sans perte des données déjà saisies.

L'auto-complétion des adresses devra être possible. Elle ne devra pas empêcher cependant une saisie manuelle.

Les champs de l'adresse seront conformes aux normes postales en vigueur.

3^{ème} étape : Paiement

Mon règlement

Intitulé de la campagne

Vous donnez XXX euros

Cas général (un seul choix possible).

Des dispositions différentes pourront être envisagées au terme d'un échange avec le titulaire pendant la phase de conception telle que définie à l'article 2.3.1.1. du présent CCTP.

Mentions de bas de page

Sur l'ensemble des pages, sauf les pages de remerciement et de refus, des mentions de bas de page seront insérées.

Ces textes seront contribuables dans la plate-forme de paramétrage et restitution des données telle que définie à l'article 2.1.3. du présent CCTP.

Selon que la page du formulaire sera présentée pour un ordinateur, une tablette ou un smartphone, la disposition de ces mentions sera différente.

Sur un écran large, elles pourront figurer sur la page dans des blocs de fin de page.

Sur écran plus étroit, il conviendra de ne mentionner que les titres avec une gestion du lien permettant à l'internaute de faire dérouler dans la page du formulaire le texte masqué correspondant, sans sortir de la page elle-même.

Toute autre disposition plus ergonomique pourra être proposée par le titulaire au cours de la phase de conception prévue à l'article 2.3.1.1 du présent CCTP. L'EPML validera ou non les propositions.

4^{ème} étape en cas de confirmation d'un paiement par carte bancaire

Visuel identifiant le musée du Louvre (à définir et confirmer en lien avec les graphistes du musée).

Titre de la page

Barre de 4^{ème} étape :

Merci !

- Votre don a bien été enregistré, vous allez recevoir un e-mail de confirmation.
- Le Louvre vous remercie pour votre soutien et vous invite à le partager avec vos proches + 4 icônes réseaux sociaux et liens associés + icône avec lien vers le livre d'or lors des campagnes « Tous mécènes ! »
- Une question ? 01 40 20 67 67 ou tousmecenes@louvre.fr
- TERMINER => lien vers <http://www.louvre.fr/soutenez-le-louvre> (hors campagne ponctuelle « Tous mécènes ! »)
- TERMINER => lien vers <http://www.tousmecenes.fr> (pendant les campagnes ponctuelles « Tous mécènes ! »)

En complément de cette page de confirmation, et de manière concomitante :

- un ticket CB client et un e-mail de remerciement sont automatiquement envoyés par e-mail au donateur,
- un ticket CB commerçant devra être transmis par e-mail à l'adresse : DonEnLigne-AC@louvre.fr.

4^{ème} étape en cas de refus d'une transaction par carte bancaire

Visuel identifiant le musée du Louvre (à définir et confirmer en lien avec les graphistes du musée).

Titre de la page

Barre de 4^{ème} étape

- Le processus de don a été interrompu. Votre transaction a été refusée. Vous pouvez réitérer votre démarche ou nous contacter si vous rencontrez des difficultés.
- Une question ? 01 40 20 67 67 ou tousmecenes@louvre.fr OU donateurs@louvre.fr hors période de campagne Tous mécènes !
- RETOUR ETAPE 1 => lien vers le formulaire de saisie du don avec reprise des données enregistrées à l'exclusion des données de votre carte bancaire ou de paiement ou de votre e-cartebleue.

Conformément aux prescriptions du référentiel CB5.5 et du référentiel CB6, un ticket CB client et un ticket CB commerçant doivent être transmis au donateur et à l'agence comptable du musée du Louvre pour notifier le rejet de la transaction.

4^{ème} étape en cas de paiement par chèque

Le donateur voit s'afficher une page de remerciement pour sa promesse de don, qui l'invite à télécharger un formulaire PDF reprenant son numéro de transaction et sa saisie. Il devra signer et renvoyer ce formulaire avec son chèque pour finaliser le don. Le masque du PDF sous format Word ou PDF sera fourni par le musée pendant la phase de conception telle que définie à l'article 2.3.1.1. du présent CCTP. La dynamisation du formulaire sera prise en charge par le titulaire dans le cadre de la prestation C01 telles que définie à l'article 2.3.1. du CCTP.

Le formulaire téléchargé sera différent si le donateur a coché « Je suis une entreprise ».

4^{ème} étape en cas de paiement par virement

Le donateur voit s'afficher une page de remerciement pour sa promesse de don, qui l'invite à télécharger un formulaire PDF reprenant son numéro de transaction et sa saisie. Il devra signer et renvoyer ce formulaire, puis effectuer son virement sur le numéro d'IBAN indiqué dans le formulaire pour finaliser le don. Le masque du PDF sous format Word ou PDF sera fourni par le musée pendant la phase de conception telle que définie à l'article

2.3.1.1. du présent CCTP. La dynamisation du formulaire sera prise en charge par le titulaire dans le cadre de la prestation C01 telles que définie à l'article 2.3.1. du CCTP.

Le formulaire téléchargé sera différent si le donateur a coché « Je suis une entreprise ».

4^{ème} étape si le donateur a coché « Je suis une entreprise » et si le montant du don est supérieur à 5 000 €
--

Le donateur voit s'afficher une page de remerciement contenant la mention suivante :

« Vous allez être contacté par le service du mécénat des entreprises pour établir une convention qui précisera les avantages liés à votre don ».

Un envoi automatique de e-mail vers le service du mécénat du musée du Louvre est à prévoir pour tout don supérieur à 5 000 € effectué par une entreprise *via* le formulaire de don en ligne.

2.1.2.2. Contraintes liées à l'interface donateur

2.1.2.2.1. Gestion des erreurs du formulaire

Un certain nombre de règles de gestion du formulaire sont indiquées dans l'article 2.1.2.1. du présent CCTP.

Au cas où celles-ci ne seraient pas respectées, le formulaire sera représenté avec les données saisies. Il comportera des messages d'erreur en haut du formulaire ou au niveau des parties erronées. L'identification du lieu concerné par l'erreur devra être claire et rapide.

2.1.2.2.2. Charte graphique

La charte graphique du formulaire devra être en accord avec la charte graphique du musée du Louvre. Cette charte sera transmise au titulaire du marché par le musée du Louvre.

En tant qu'institution culturelle prestigieuse, le musée du Louvre sera attaché à la qualité du rendu graphique du formulaire.

Les titres des quatre (4) étapes devront particulièrement être mis en valeur.

Sur l'interface une colonne dédiée aux mobiles, il devra être possible de visualiser clairement à quelle étape de la transaction le donateur se trouve.

Il devra être possible en cours de marché de personnaliser facilement la charte graphique du formulaire et des pages connexes.

Chaque formulaire devra comporter tous les éléments nécessaires pour rassurer le donateur sur la fiabilité du dispositif : mention paiement sécurisé, logo du prestataire monétique...

2.1.2.2.3. Ergonomie de l'interface

L'interface du formulaire devra obligatoirement être « responsive », comprenant au moins 3 points de rupture, et s'adapter de manière harmonieuse à toute largeur d'écran.

Le titulaire s'efforcera de limiter le poids des pages pour les écrans les plus étroits, notamment par une optimisation du code et la mise en place d'images « responsive ».

Le formulaire sera codé en html5 rétro-compatible et conforme aux préconisations du W3C.

Lorsque les données sont présentées sur une colonne, on évitera de placer les libellés et les champs de saisie sur une même ligne.

Les mises en forme seront obtenues par du code CSS.

Les tailles (en particulier celles des polices) devront être exprimées en em ou en pourcentage afin de s'adapter avec la largeur de l'écran.

Les zones cliquables devront être adaptées au « clic » effectué par un doigt humain.

L'ensemble des interfaces web devra respecter les règles d'accessibilité énoncées dans le Référentiel Général d'Accessibilité pour les administrations (RGAA 3.0).

Le code du formulaire et des pages associées devra être compatible avec les principaux navigateurs du marché.

2.1.2.2.4. Accès au formulaire sécurisé et identifiable

Le formulaire devra être accessible par une URL sous-domaine du site Internet louvre.fr, selon le protocole https, afin de sécuriser le donateur dans sa démarche.

Le musée du Louvre fournira un certificat SSL à validation étendue, charge au titulaire de l'installer sur ses serveurs.

Le musée du Louvre fournira le sous-domaine et en assure la gestion administrative et technique.

2.1.2.2.5. Protection contre les robots

Le titulaire devra mettre en place un dispositif efficace de protection contre les robots, perturbant le moins possible l'expérience utilisateur.

2.1.2.2.6. Identification de l'origine de navigation du donateur

Il devra être possible de poser des flags sur les formulaires pour identifier la provenance du donateur. La restitution statistique du dispositif devra être aisée.

2.1.3. Plate-forme de paramétrage et restitution des données

Le titulaire mettra à la disposition du musée du Louvre une plate-forme sécurisée permettant de gérer les périodes de collecte de dons (campagne *Tous mécènes !* et période hors campagne).

2.1.3.1. Contenu de la prestation

Pendant la durée du marché, le titulaire mettra à la disposition du musée du Louvre une plate-forme de gestion des périodes de collecte de dons comprenant :

- une plate-forme de paramétrage et de consultation des campagnes,
- une structure informatique sécurisée composée *a minima* d'un serveur FTP sécurisé et d'un moteur d'événements permettant des échanges de données avec Opus.

2.1.3.2. Fonctionnalités de la plate-forme de paramétrage et de restitution des données

La solution de gestion des dons devra mettre à disposition au moins les fonctionnalités suivantes :

- La possibilité de créer de nouvelles périodes de collecte de dons définies et de leur associer de nouveaux formulaires facilement paramétrables,
- La restitution en temps réel des dons effectués et de leurs différents statuts,
- La possibilité de paramétrer pour chaque période de collecte de dons plusieurs messages de remerciement ou de relance programmés avec envoi automatique,
- La possibilité de paramétrer pour chaque période de collecte de dons l'envoi de reçus fiscaux en fonction du montant des dons et selon un échéancier paramétrable avec envoi automatique,
- La possibilité d'envoyer manuellement un duplicata du reçu fiscal dans le cas où celui-ci n'aurait pas été reçu par le donateur,
- La possibilité d'éditer des statistiques / des résultats de chaque campagne,
- La possibilité d'exporter les dons et l'ensemble des données collectées au format Excel, XML ou CSV.

2.1.3.3. Informations restituées par la plate-forme

La plate-forme devra fournir *a minima* les informations suivantes par campagne :

- L'ensemble des éléments saisis par les donateurs,
- L'ID de chaque transaction,
- L'ID monétique de chaque transaction,
- Le nombre de dons par campagne, mode de paiement, par affectation, par période datée, par statut de transaction CB,
- La provenance des visiteurs,
- L'heure et la date de chacun des paiements,
- Le nombre de visiteurs et la durée du passage sur le formulaire de don (si possible par exemple le temps passé sur chaque étape, ou le nombre de clic sur chaque champ ou bouton),
- Les statistiques des e-mailings,
- Le pays,
- La ville,
- La zone géographique,
- Le type de personne (physique ou morale),
- La répartition ordinateur/smartphones/tablettes.

Il devra être possible de consulter les données de Piano Analytics sur les interfaces web proposées aux internautes.

2.1.3.4. Paramétrage disponible dans la plate-forme

La plate-forme devra permettre au minimum d'effectuer de manière autonome les paramétrages suivants :

- Gestion des utilisateurs et de leurs droits,
- Paramétrage des campagnes et des affectations,
- Paramétrage du nombre de montants proposés,
- Paramétrage des montants de dons proposés,
- Paramétrage des champs obligatoires,
- Paramétrage du mode de calcul du don après déduction fiscale,
- Paramétrage des niveaux de don minimum et maximum,
- Paramétrage d'un nouveau formulaire,
- Paramétrage des champs de formulaire,
- Paramétrage de champs spécifiques complémentaires et de leurs libellés,
- Paramétrage de la charte graphique du formulaire (dans la limite des gabarits mis en œuvre),
- Paramétrage des moyens de paiement,
- Paramétrage des libellés et textes du formulaire et pages associées,
- Paramétrage des e-mails de confirmation, de relance avec leur règle de gestion,
- Paramétrage de l'envoi des reçus fiscaux,
- Paramétrage de l'espace donateur.

2.1.3.5. Courriers de remerciement et reçus fiscaux

Le musée du Louvre fournira au titulaire les modèles de reçus fiscaux et de courriers de remerciement envoyés aux donateurs. Un modèle est présenté en annexe 1 du présent CCTP.

Le musée du Louvre fournira au titulaire une copie numérique du courrier à en-tête et la signature électronique de la Présidente-directrice du musée du Louvre, que le titulaire s'engage à ne pas diffuser.

Les PDF générés par le titulaire sur la plate-forme devront reproduire exactement la mise en page souhaitée par le musée du Louvre. Ils devront être de haute qualité (non pixellisés, nets) afin notamment d'obtenir une impression de qualité. Ces PDF devront être sécurisés, imprimables, mais non modifiables par les outils de lecture habituels.

Les textes de remerciement des courriers évolueront selon le montant du don (4 à 6 seuils).

Il devra également être possible de désactiver l'envoi automatique de reçus fiscaux pour une campagne et/ou pour un donateur identifié.

2.1.4. Espace donateur

Le musée du Louvre souhaite mettre en place un espace donateur pour tous les donateurs qui demandent à faire un don récurrent. L'accès à un espace donateur pour tous les donateurs qui le souhaiteraient sera à explorer.

Cet espace, dûment sécurisé, et non perméable avec la plate-forme de paramétrage et restitution des données de la solution, accessible uniquement aux utilisateurs habilités du musée, permettra notamment au donateur :

- De modifier ses coordonnées,
- Modifier ses coordonnées de carte bancaire,
- De télécharger lui-même un duplicata de son reçu fiscal,
- De s'abonner ou se désabonner de la lettre électronique,
- D'accéder à un historique de ses dons,
- D'arrêter le paiement récurrent,
- De modifier son mot de passe,
- De télécharger ses courriers de remerciement.

L'installation de l'espace donateur sera effectuée dans le cadre des travaux décrits à l'article 2.3.1. du présent CCTP (Prestation C01).

2.2. Caractéristiques techniques de la solution attendue

2.2.1. Contraintes liées à la sécurité informatique et à la confidentialité des données

2.2.2.1. Sécurisation des données

Les données et les échanges de données devront être sécurisés et l'accès à ces données strictement limité à des utilisateurs identifiés avec des moyens d'identification conformes à la typologie des données échangées.

Le titulaire prendra des dispositions techniques et organisationnelles appropriées pour interdire l'accès aux données par toute personne non autorisée et il fera tout son possible pour assurer la protection des données personnelles.

Le titulaire s'engage à communiquer au musée la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement des données, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement des données réalisé au titre du marché. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum vingt-quatre (24) heures après la découverte de la faille de sécurité.

2.2.2 Services hébergés

Le titulaire doit fournir une solution d'hébergement s'appuyant sur un engagement professionnel capable de garantir un fonctionnement 24 heures sur 24 et conforme au RGPD et aux recommandations de l'ANSSI.

Une localisation de l'hébergement en France est privilégiée par l'établissement, une localisation européenne est envisageable. Aucune brique ne doit être déportée hors UE sans validation par l'EPML.

Une certification ISO 27001 est requise *a minima*.

Si le titulaire du marché décide de sous-traiter la prestation d'hébergement, il fournira une déclaration de sous-traitance accompagnée des pièces de candidature indiquées dans le règlement de la consultation. En cas de sous-traitance, le titulaire s'engage à faire respecter par son sous-traitant les conditions de fonctionnement et de sécurité informatique décrites dans le présent marché.

2.3. Prestations de base

2.3.1. Installation de la solution de don et de paiement en ligne (C01)

Les travaux d'installation de la solution devront aboutir à sa mise en production qui devra intervenir au plus tard le 1^{er} novembre 2025.

Le titulaire proposera une méthodologie qui comprendra :

- Une phase de conception,
- Une phase de construction,
- Une phase de recette,
- Une phase de passage en production.

2.3.1.1. Phase de conception

La phase de conception comprend les réunions de calage qui permettront :

- De discuter de l'ergonomie et de la charte graphique du formulaire et des pages associées,
- De finaliser le contenu des pages,
- De mettre au point la prise en compte des transactions bancaires,
- De détailler et finaliser le planning du projet,
- D'organiser les formations utilisateurs,
- D'organiser un échange entre le titulaire, le prestataire Donatis et le musée du Louvre pour la mise en œuvre de l'interface avec la base de données Opus,
- De spécifier les fonctionnalités de l'espace donateur,
- De communiquer le résultat des tests de montée de charge,
- Et tout autre sujet susceptible d'être traité pour arriver au résultat souhaité.

Lors de cette phase et des suivantes, il est attendu du titulaire qu'il apporte un conseil éclairé sur les meilleures pratiques dans le domaine du don en ligne.

Le titulaire produira dans un délai de 3 jours après chaque réunion un compte rendu détaillé qui devra être validé ou complété par le musée.

2.3.1.2. Phase de construction

Pendant cette phase, le titulaire mettra en place sur son module de recette l'ensemble des éléments décidés pendant la phase de conception.

Le musée se tiendra à sa disposition pour lui fournir toute information dont il pourrait avoir besoin, et notamment les traductions des éléments mis en ligne.

Le titulaire effectuera le paramétrage complet de l'outil nécessaire à l'obtention du résultat convenu.

Le titulaire effectuera des tests unitaires permettant de valider le bon fonctionnement de tous les éléments.

Lorsqu'il aura terminé le développement, le titulaire en informera le musée.

2.3.1.3. Phase de recette

La phase de recette constitue la vérification d'aptitude du développement et devra intervenir après la formation des utilisateurs telle que prévue à l'article 2.3.3. du présent CCTP.

Une ou plusieurs personnes du musée du Louvre participeront à la recette qui aura lieu sur une plate-forme de test fournie par le titulaire.

Elle comprendra la vérification de l'ensemble des éléments décrits dans le présent CCTP, y compris les interfaces bancaires (en mode test) et l'interface avec Opus.

Pour la recette des travaux, le titulaire fournira au musée des outils permettant de la réaliser dans les meilleures conditions : cahier de recette précis, numéros de cartes bancaires de test...

Le support utilisateur du titulaire fera le nécessaire pour permettre au musée du Louvre de réaliser la recette dans de bonnes conditions.

Lorsque le musée du Louvre aura terminé la recette, il en informera le titulaire et lui fera part de ses éventuelles demandes de correction.

Le titulaire réalisera ces corrections et informera le musée lorsqu'il les aura achevées.

Le musée recommencera son travail de recette et validera les travaux, à moins qu'il n'ait encore des demandes de correction. Dans ce cas, le processus reprendra jusqu'à obtention du résultat définitif souhaité.

Après la validation du musée, le titulaire reportera l'ensemble des travaux sur le serveur de production en mode « dépublié » et une phase de recette partielle pourra alors être menée à ce moment. Il sera important aussi de vérifier le bon fonctionnement du sous-domaine de louvre.fr selon le protocole https.

2.3.1.4. Phase de passage en production

Le passage en production devra être coordonné avec iRaiser, le prestataire actuellement en charge de la plateforme de don en ligne du musée afin qu'il ait lieu le jour où l'actuel module de don en ligne de donate.louvre.fr sera désactivé.

Au plus tard une semaine avant les opérations, l'ensemble des acteurs se mettront d'accord, par téléphone ou par mail, sur une date cible et sur une procédure de mise en production. Le musée rédigera le compte rendu de cet échange que le titulaire et iRaiser pourront compléter au plus tard un jour avant le début des travaux.

Le jour décidé, les travaux de production seront réalisés.

La vérification d'aptitude définitive des travaux d'installation ne pourra être prononcée qu'après la bonne fin de cette phase, à savoir après le prononcé de la VA positive de ladite phase de passage en production.

La vérification de service régulier de l'ensemble de la prestation, commencera dans les conditions précisées aux articles 8. et 12.1. du contrat. Pendant cette période, le titulaire tiendra compte des demandes de correction émises par le musée.

2.3.1.5. Calendrier

Les délais d'exécution sont fixés à l'article 8.2 du contrat.

2.3.2. Mise en place d'une interface avec l'outil Opus de Donatis (C02)

Opus est l'outil CRM du don grand public du musée du Louvre, comprenant notamment :

- Une plate-forme informatique de gestion des dons (accès aux données, extraction des données, statistiques...);
- Un dispositif d'édition des courriers de remerciement et des certificats de donateurs, mais aussi des reçus fiscaux pour les dons effectués par chèque ou virement ;
- Un dispositif permettant l'import des données relatives à chaque campagne.

2.3.2.1. Contenu de la prestation d'interfaçage avec Opus

Dans le cadre des travaux initiaux d'installation de la solution de gestion des dons, le titulaire mettra en place une interface différentielle avec l'outil Opus de Donatis. Cette interface sera mise en œuvre à partir d'un export de fichier CSV posé quotidiennement sur un serveur ftp ou de préférence via une API en temps réel, selon l'habitude du titulaire.

Le titulaire s'engage à faire tous ses efforts pour mettre en place un interfaçage sécurisé et fiable, notamment du point de vue de la confidentialité et de l'intégrité des données transmises.

Les données exportées comprendront notamment :

- L'identifiant du donateur,
- Les informations collectées par le formulaire initial,
- Le montant du don,
- Le mode de paiement et l'acquittement de la transaction,
- La date et l'heure de la transaction,
- La période de collecte des dons concernée.

Il est important qu'à l'issue de l'export, le musée du Louvre puisse rattacher chaque don à l'achat d'une œuvre pendant la période de campagne *Tous mécènes !*, ou à une affectation identifiée en période de campagne ou hors campagne.

2.3.2.2. Modalités d'exécution de la prestation d'interfaçage avec Opus

Si le titulaire n'a pas encore mis en place d'interface avec Opus, une réunion de calage pourra être organisée par le musée dans le cadre des travaux de conception tels que décrits à l'article 2.3.1.1. du présent CCTP.

Avant la mise en production, la qualité de l'interface devra pouvoir être recettée par le musée à partir des données d'un serveur de test fourni par le titulaire, comme indiqué à l'article 2.3.1.3. du présent CCTP.

En production, le titulaire garantit une haute disponibilité pour la partie dont il a la charge. L'indisponibilité de la partie dont le titulaire a la charge ne devra pas excéder un jour par mois. En cas d'incident constaté, il le prendra en charge dans le cadre de la maintenance corrective.

2.3.2.2. Délais de la prestation

La prestation d'interfaçage devra être menée conjointement avec les travaux d'installation de la solution de don en ligne et selon les délais décrits à l'article 8 du contrat. Elle devra être terminée au moment de la mise en production de cette solution.

2.3.3. Formation des utilisateurs initiaux (C03)

Le titulaire mettra en place avant les travaux de recette un dispositif de formation des utilisateurs. La formation aura lieu dans ses locaux.

Le nombre de personnes à former sera de trois (3) personnes.

Cette prestation comprendra :

- Une formation aux fonctionnalités et au paramétrage de la solution permettant aux utilisateurs d'être autonomes en fonction de leur profil (utilisateurs mécénat, administrateurs, utilisateurs de l'agence comptable),
- La réalisation et la remise d'une documentation complète correspondant aux matières enseignées,
- La réalisation et la remise d'une documentation concernant l'interface mise en place avec l'outil Opus,
- L'utilisation de la plateforme *peer-to-peer*,
- La dispense de la formation dans ses locaux ou à distance.

Les formations auront lieu sur la plate-forme de test du don en ligne qui devra être alimentée par des données représentatives de la plate-forme de production.

L'ensemble de la formation et des supports fournis par le titulaire sera en langue française.

Le titulaire devra veiller à la vérification des acquis des personnes formées et lancer une alerte dans le cas où un apprenant ne parviendrait pas à comprendre la formation donnée.

En cas d'évolution de la solution, le titulaire invitera les utilisateurs à compléter leur formation, afin de rester opérationnels dans leur travail quotidien. Il veillera à tenir à jour la documentation.

2.3.4. Mise à disposition de la solution de don en ligne pendant 12 mois (C04)

2.3.4.1. Contenu de la prestation

Le titulaire mettra à disposition la solution de gestion des dons complète en mode « Software as a Service » – Saas, y compris les interfaces prévues au présent marché, selon un forfait « tout compris », comprenant :

- La mise à disposition de l'ensemble des éléments prévus au marché,
- La mise à disposition d'une solution de test pour la recette et la formation continue des utilisateurs,
- La tierce maintenance applicative de la solution, comprenant la maintenance corrective, préventive et évolutive de la solution,
- La supervision hebdomadaire des interfaces actives,
- L'hébergement de la solution,
- Le support aux utilisateur du Louvre.

2.3.4.2. Tierce maintenance applicative

Le titulaire est soumis à une obligation de moyens. Il devra faire tout son possible pour assurer une exploitation fiable et sécurisée de la solution fournie. Il mettra tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de la solution mise à la disposition du musée.

Le titulaire s'engagera à une forte disponibilité de la solution (moins d'une heure d'indisponibilité mensuelle).

Compte tenu du planning prévisionnel des travaux, une partie de la période de VSR aura lieu hors campagne *Tous mécènes !*. Lors de l'activation de la prochaine campagne, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les ressources suffisantes pour traiter rapidement les anomalies qui pourraient être constatées à la suite de l'accroissement des transactions.

2.3.4.2.1. Maintenance corrective

2.3.4.2.1.1. Alertes et délais d'interventions

En cas d'anomalie constatée par rapport au fonctionnement habituel du logiciel, le musée du Louvre aura la possibilité d'alerter le titulaire sans délais. Pour les anomalies critiques et bloquantes, il devra donc être possible de contacter le titulaire pour une intervention d'urgence.

Par dérogation à l'article 3.2.1 du CCAG TIC, à compter de la notification écrite ou téléphonique de l'incident par le musée, les délais d'intervention seront les suivants :

- 30 minutes en cas d'anomalie critique,
- 2 heures en cas d'anomalie bloquante et majeure,
- 8 heures en cas d'anomalie non bloquante.

2.3.4.2.1.2. Délais de résolution

Par dérogation à l'article 3.2.1. du CCAG TIC, à compter de la fin du délai d'intervention tel que défini dans l'article précédent, les délais de résolution sont les suivants :

- 2 heures en cas d'anomalie critique (jours ouvrés et ouvrables),
- 4 heures en cas d'anomalie bloquante (jours ouvrés et ouvrables),
- 2 jours ouvrés en cas d'anomalie majeure,
- 5 jours ouvrés en cas d'anomalie non bloquante (avec possibilité de trouver une solution de contournement).

2.3.4.2.1.3. Définition des anomalies

On entend par anomalie critique une anomalie rendant le service inaccessible, des fonctions clés inutilisables ou entraînant une corruption des données.

On entend par anomalie bloquante une anomalie permettant l'enregistrement correct des dons et l'utilisation de la plate-forme, mais entraînant la non-conformité d'une partie de la solution ou un dysfonctionnement technique serveur, perceptibles par l'internaute.

On entend par anomalie majeure des anomalies réduisant ou modifiant le périmètre des fonctionnalités, mais permettant une utilisation dégradée de la solution, non perceptible par l'internaute.

On entend par anomalie non bloquante toute autre anomalie.

2.3.4.2.2. Maintenance préventive

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour entretenir la solution de gestion de dons et les interfaces mises à disposition du musée. Il fera en particulier le nécessaire pour assurer la sécurité, la fiabilité, la stabilité et les performances de la solution de gestion des dons.

2.3.4.2.3. Maintenance évolutive

Le titulaire pourra faire évoluer les fonctionnalités existantes de sa solution à condition qu'elles n'apportent pas de régression aux fonctionnalités prévues dans le présent CCTP.

Le titulaire s'engage à faire profiter des évolutions de la solution sans surcoût au pouvoir adjudicateur, **le prix des prestations C04 à C06 incluant la maintenance évolutive de la solution.**

Dans le cas où une évolution modifierait les fonctionnalités prévues dans le présent CCTP, le titulaire sera tenu d'en alerter le musée avec un préavis de six (6) mois. Si le musée accepte cette évolution, un avenant sera apporté au marché. S'il la refuse, le marché sera résilié de plein droit à l'issue de l'exécution de la commande C15 telle que définie à l'article 2.4.7. du présent CCTP.

2.3.4.3. Support aux utilisateurs du Louvre

Le titulaire s'engage à fournir un support utilisateur de qualité par téléphone et courrier électronique disponible les jours ouvrés au minimum de 9 h 30 à 17 h 30.

Le titulaire désignera également un chef de projet qui sera l'interlocuteur du musée pour toute question relative au fonctionnement de la solution logicielle ou aux formations.

2.3.4.4. Accès à une plateforme Peer-to-Peer (C04 bis)

Le titulaire s'engage à donner accès à une plateforme *Peer-to-peer* permettant aux utilisateurs de créer leur propre cagnotte sur la plateforme.

2.3.4.5. Intégration de formulaires embarqués

Le titulaire s'engage à proposer la possibilité d'intégrer des formulaires de dons directement sur le site du musée du Louvre sans que les utilisateurs changent de site internet.

2.3.5. Mise à disposition du certificat SSL pendant 12 mois (C05)

2.3.6. Mise à disposition de la solution monétique pendant 12 mois (C06)

Pour rappel, l'établissement public du Musée du Louvre accepte :

- les cartes bancaires « CB », Visa et Mastercard,
- les e-cartes bleues,
- la carte de paiement American Express.

Dans sa réponse, le candidat indiquera les différentes cartes de paiement qu'il est en mesure d'accepter et, distinctement, celles qu'il est en devenir d'accepter.

La Direction Générale des Finances Publiques est la tutelle réglementaire du Musée du Louvre en matière de moyen de paiement. La seule devise acceptée est l'EURO.

2.3.6.1. Certification, référentiels et réglementation applicables

La solution monétique devra répondre aux référentiels et réglementations suivantes :

- Certification PCI DSS,
- Référentiel CB5.5,
- Référentiel CB6 : le candidat devra préciser le calendrier des travaux et de déploiement pour ce référentiel,
- Directive des Services de Paiement (DSP2) : choix du réseau et authentification forte en autre,
- Référentiel VADS (obligation de la DGFIP),
- Agrément GIE CB,
- Protocole Safekey pour la carte de paiement American Express.

Le candidat devra fournir dans sa réponse l'ensemble des certifications et agréments. L'absence entraînera le rejet de la candidature.

Fast'R by CB : dans sa réponse, le candidat devra préciser s'il a acquis la certification FAST'R by CB ou s'il envisage de se faire certifier par le GIE CB.

Au cours de la vie du marché, le titulaire devra transmettre le renouvellement des certifications et agréments.

2.3.6.2. Précision sur les circuits financiers

La Direction Régionale des Finances Publiques d'Ile-de-France et de Paris (DRFiP75), teneur du compte Dépôt Fonds Trésor du musée du Louvre, est membre du GIE Carte bancaire et a comme chef de file carte bancaire (CB), la banque -Monext/BNPP.

Les transactions débit et crédit passent par le Centre de Traitement Commerçant Monext : BNPP, chef de file de la DGFIP.

Pour les transactions crédit, Monext a mis deux contrôles pour déclencher une validation du commerçant :

- 1 transaction dont le montant est supérieur à 500 €,
- 10 transactions dont le montant est supérieur à 5 000 € dans la même télécollecte.

2.3.6.3. Back-office monétique

La back-office monétique est à usage exclusif de l'agence comptable. Il devra répondre aux différentes réglementations et normes en vigueur. Le titulaire devra tenir informer l'agence comptable des futures mises à jour.

Dans sa réponse, le candidat veillera à en faire une présentation et à préciser les différents droits utilisateurs.

Le back-office devra permettre de :

- Consulter la télécollecte,
- Consulter une transaction acceptée,
- Consulter une transaction rejetée avec le motif du rejet dans la mesure du possible,
- Permettre le remboursement de la transaction par un crédit.

2.3.6.4. Remboursement d'une transaction payée par une carte bancaire ou de paiement

2.3.6.4.1. Archivage des données monétiques

Conformément à la réglementation en vigueur, les données monétiques sont consultables pendant 13 mois à compter de la date de la transaction, ce qui correspond au délai maximal de contestation.

2.3.6.4.2. Support du prestataire monétique

Dans sa réponse, le candidat devra indiquer le fonctionnement de son support technique et de sa disponibilité.

2.3.6.4.3. Fraude monétique

Le candidat devra présenter les actions qu'il peut engager en cas de fraude qu'il aurait détectée ou qui pourrait lui être signalée par le Musée du Louvre, et plus particulièrement sur le « phishing », les « malwares » et sur les attaques de masse.

2.3.6.4.4. Modalité d'exécution de la prestation

Le musée du Louvre s'engage à fournir les références de son contrat commerçant.

Le titulaire s'engage à prendre en charge le suivi de la maintenance de la plate-forme de paiement sécurisé qui sera réalisée dans les mêmes conditions que celles décrites aux articles 2.3.4.2 et 2.3.4.3 du présent CCTP.

2.3.7. Coût par transaction pour l'usage de la plate-forme de paiement pendant 12 mois (C07)

Afin de prendre en compte le volume des transactions bancaires effectuées sur la plate-forme de paiement sécurisé en ligne pendant un an comme précisé à l'article 2.3.6 du présent CCTP, le musée pourra commander une prestation relative à l'exécution de chaque transaction. Cette prestation sera acquittée par le musée du Louvre en fonction du volume de transaction trimestriel, comme indiqué à l'article 14.1 du CCAP.

2.3.8. Requête certifiée pour la Cour des comptes (C08)

Le musée du Louvre doit fournir chaque année à la cour des comptes une requête certifiée concernant toutes les transactions par carte bancaire qui ont fait l'objet d'un reçu fiscal l'année écoulée.

Voici les caractéristiques de cette requête :

- Colonne A : libellé : Affectation,
- Colonne B : libellé : Id donateur,
- Colonne C : libellé : Prénom,
- Colonne D : libellé : Nom,
- Colonne E : libellé : ID don,
- Colonne F : libellé : Mode de paiement,
- Colonne G : libellé : Montant du don,
- Colonne H : libellé : Date de paiement,
- Colonne I : libellé : Date d'enregistrement,
- Colonne J : libellé : Date d'édition du reçu fiscal ; format : JJ/MM/AAAA, sans les secondes,
- Colonne K : libellé : Numéro reçu fiscal,
- Colonne L : libellé : Exercice comptable ; format : AAAA,
- Colonne M : libellé : Donateur VIP,
- Colonne N : libellé : Pays,
- Colonne O : libellé : Numéro de remise,
- Colonne P : ID OGONE.

Pour le calcul de l'année fiscale, la date à prendre en compte est la date de validation du don.

Cette requête devra être produite au format CSV.

Les personnes qui devront recevoir le résultat de la requête seront communiquées au moment de la commande.

2.4. Prestations complémentaires

Après la mise en production de la solution de gestion des dons, le musée du Louvre pourra activer les commandes suivantes pour répondre à de nouveaux besoins.

2.4.1. Formation de nouveaux utilisateurs (C09)

Le musée du Louvre pourra activer la commande de nouvelles formations pour la formation initiale des nouveaux utilisateurs ou la formation continue des anciens. Elle s'effectuera dans les mêmes conditions que celles décrites à l'article 2.3.3. du présent CCTP ou selon des modalités convenues entre le titulaire et le musée.

2.4.2. Modification de la charte graphique (C10)

Il peut arriver que le musée doive changer la charte graphique de ses formulaires de don en ligne. Dans ce cas, il serait nécessaire d'adapter chaque formulaire et ses pages associées à la nouvelle charte.

Le musée du Louvre pourra commander au titulaire cette prestation de création graphique et d'intégration de la nouvelle charte.

La prestation comprendra la réunion de calage avec l'agence de graphiste du Louvre, la conception de propositions maquettes et l'intégration de la maquette retenue par le musée sur l'un des formulaires de don en ligne et ses pages associées.

La prestation devra être réalisée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception du bon de commande.

2.4.3. Mise en place d'un nouveau formulaire (C11)

Dans le cadre de ses différents appels au don, le musée du Louvre peut avoir besoin de mettre en œuvre un nouveau formulaire.

Avant la commande, le musée du Louvre enverra une demande écrite au titulaire qui répondra en indiquant un délai de réalisation sur lequel il s'engage contractuellement.

La prestation comprend :

- La réunion de calage permettant de définir le contenu du formulaire, son ergonomie et son habillage graphique,
- Le compte rendu détaillé de cette réunion par le titulaire,
- La conception de propositions de maquettes graphiques,
- Le paramétrage et l'intégration du formulaire dans ses différentes versions linguistiques (sur des langues déjà présentes dans la plate-forme de paramétrage et restitution des données telle que définie à l'article 2.1.3 du présent CCTP),
- Les éventuelles corrections demandées par le musée.

La prestation devra être réalisée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception du bon de commande.

2.4.4. Modification de l'interface avec l'outil de CRM utilisé par le musée (C12)

Dans le cas où interviendrait pendant la durée du marché une modification du modèle de données de la solution de gestion des dons ou de l'application Opus ou encore si de nouveaux besoins d'export apparaissaient, le musée du Louvre pourra demander au titulaire de modifier l'interface mise en place avec l'outil de CRM qu'il utilise.

Avant la commande, le musée du Louvre enverra une demande écrite au titulaire qui répondra en indiquant un délai de réalisation sur lequel il s'engage contractuellement. Ce délai ne pourra pas dépasser une durée d'un (1) mois à compter de la réception du bon de commande.

Le titulaire précisera également dans sa réponse le nombre d'unités d'œuvres correspondant à une demi-journée de travail que la modification nécessitera. Il s'engagera également sur cette quantité d'unités d'œuvres avant les travaux.

La prestation comprendra :

- Une réunion de calage pour détailler les besoins en termes de modification,
- La rédaction d'un compte rendu détaillé de cette réunion dans un délai de 3 jours à compter du jour de la réunion. Ce compte rendu devra être validé par le musée pour initier les travaux,
- La réalisation de la nouvelle interface sur la plate-forme de test,
- L'assistance au musée du Louvre pendant la recette,
- Les éventuelles corrections demandées par le musée,
- La mise en production et la correction des éventuelles anomalies constatées après la mise en production.

2.4.5. Mise en place d'une version linguistique complémentaire (C13)

Dans le cadre initial d'installation C01 telle que décrite à l'article 2.3.1 du présent CCTP, le titulaire aura installé les versions linguistiques suivantes : le français, l'anglais, l'espagnol et le japonais.

Au cas où le musée souhaiterait mettre en place une version linguistique supplémentaire sur l'un de ses formulaires et ses dépendances, le titulaire mettra en place l'ensemble des éléments qui permettront d'obtenir ce résultat.

Avant la commande, le musée du Louvre enverra une demande écrite au titulaire qui répondra en indiquant un délai de réalisation qui l'engagera.

Au moment de la commande, le musée du Louvre fournira les textes traduits et se tiendra à la disposition du titulaire pour tout complément de traduction.

2.4.6. Clause de réversibilité (C14)

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à fournir au musée du Louvre un export complet des données collectées pendant le marché dans un format structuré et couramment utilisé, accompagné de toutes les pièces jointes au format natif qui auront pu être transférées sur ses serveurs, avec une description de leur mode de rattachement aux entités de l'outil de gestion des dons.

Cet export devra être remis par le titulaire dans un délai d'un mois à compter de la demande du musée.

Il fournira également sur demande du musée une assistance en biseau auprès du nouveau titulaire ou du musée (selon la notification d'un nouveau marché ou non) sur une période suffisante pour permettre une réintégration de l'ensemble des données dans un nouveau système sans que cette durée puisse excéder deux mois.

Le titulaire s'engage par ailleurs à ne pas conserver de copies des données du musée après validation par le musée de la restitution de celles-ci ni à les utiliser à quelque fin que ce soit.

3. DEROGATIONS AU CCAG TIC

L'article 2.3.4.2.1 du CCTP déroge à l'article 3.2.1. du CCAG TIC.

L'article 2.2.2.2 du CCTP déroge à l'article 5.2. du CCAG TIC.

4. ANNEXE

Est annexé au présent CCTP le document suivant :

- Annexe 1 : exemple de reçu fiscal



Reçu fiscal IDEL-2025-000000027

Cerfa n° 11580.03 au titre des dons à certains organismes d'intérêt général,
articles 200 et 238 bis du Code Général des Impôts

Don manuel

COORDONNÉES DU DONATEUR

Mme [REDACTED]

8 rue Sainte-Anne

75001 PARIS

FRANCE

BÉNÉFICIAIRE

Dénomination : Établissement public du musée du Louvre

Adresse : 75058 Paris cedex 01

Au titre de : Musée de France

Objet : Don en faveur de l'établissement public du musée du Louvre

Le bénéficiaire reconnaît avoir reçu au titre des dons et versements ouvrant droit à réduction d'impôt, la somme de :

25 €

vingt-cinq euros

Don en numéraire effectué par Visa

25/01/2025

Le bénéficiaire certifie sur l'honneur que les dons et versements qu'il reçoit ouvrent droit à la réduction d'impôt prévue à l'article 200 et 238 bis du CGI

Date d'émission du reçu fiscal : 26/01/2025

Musée du Louvre
Laurent ALAPHILIPPE
Agent comptable

LE MUSÉE DU LOUVRE VOUS REMERCIE DE VOTRE GÉNÉROSITÉ !

Une question ? Contactez-nous au 01 40 20 67 67 ou sur tousmecenes@louvre.fr

