
Accord-cadre

**Prestations de service de Tierce maintenance applicative
(TMA)**

des logiciels : « OREX, RECUPGCOLL, ARCHIV » (développés avec Windev)

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Ce document comporte 33 feuillets numérotés de 1 à 33.

Table des matières

Article 1 . Contexte.....	5
1.1 Présentation du Centre Pompidou	5
1.2 Implantation géographique.....	5
1.3 La direction des systèmes d'information et de télécommunications.....	6
1.4 Logiciels objet de la tierce maintenance applicative	6
Article 2 . Objet du marché	7
2.1 Objet du marché.....	7
2.2 Nature des prestations.....	7
2.3 Objectifs assignés à la tierce maintenance applicative.....	7
Article 3 . Organisation de la prestation	8
3.1 Environnement de travail	8
3.1.1 Lieu d'exécution et moyens mis à disposition du titulaire.....	8
3.1.2 Règles de programmation et environnements de production.....	8
3.1.3 Outil de gestion des anomalies et des incidents	8
3.1.4 Documentation.....	9
3.1.5 Code source	9
3.2 Interlocuteurs du Centre Pompidou	9
3.3 Langue de travail.....	9
Article 4 . Description des logiciels et contexte technique	9
4.1 Description des logiciels objet de la TMA	9
4.1.1 Logiciel Orex.....	9
4.1.2 Logiciel Recupgcoll	11
4.1.3 Logiciel Archiv.....	13
4.2 Contexte technique	15
4.2.1 Les codes sources	15
4.2.2 Les bases de données	15
4.2.3 Outils utilisés par le Centre Pompidou.....	15
4.2.4 Les environnements techniques	16
4.2.5 Versions des composants logiciels et ordres de grandeur en lien avec les logiciels objets de l'accord cadre	16
Article 5 . Description des prestations attendues.....	16
5.1 Gouvernance	16
5.1.1 Prestations relevant de la gouvernance.....	17
5.1.2 Les comités	17
5.1.2.1 Comité de pilotage.....	17
5.1.2.2 Comité de projet	18
5.1.3 Indicateurs de qualité de la prestation	18
5.1.4 Indicateurs et statistiques de suivi de la prestation	18
5.1.5 Plan Assurance Qualité (PAQ).....	20
5.2 Tierce Maintenance Applicative (TMA)	21

5.2.1	Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)	21
5.2.1.1	Description du fonctionnement	21
5.2.1.2	Niveaux de service pour la MCO (SLA).....	21
5.2.1.3	Prestation de maintenance préventive	22
5.2.1.4	Prestation de maintenance corrective	22
5.2.2	Maintenance évolutive et adaptative	23
5.2.2.1	Description du fonctionnement	23
5.2.2.2	Prestation de maintenance évolutive	23
5.2.2.3	Prestation de maintenance adaptative.....	23
5.2.3	Gestion des demandes via un outil de ticketing	23
5.2.4	Procédure de recette.....	24
5.2.4.1	La recette provisoire	24
5.2.4.2	La recette définitive	25
5.2.4.3	Installation en production.....	25
5.2.4.4	Niveau de service pour la mise en production (SLA)	25
5.3	Support à la production.....	25
5.4	Documentation	25
5.4.1	Gestion de la documentation mise à disposition par le Centre Pompidou	25
5.4.2	Demandes de réalisation de documentation	26
5.5	Prestation d'études	26
5.6	Réversibilité entrante.....	26
5.7	Réversibilité sortante	27
5.7.1	Objet de la réversibilité sortante.....	27
5.7.2	Obligation du titulaire	27
5.7.3	Informations en vue du transfert	27
5.7.4	Éléments à transférer.....	27
Article 6 .	Données.....	28
Article 7 .	Personnel.....	28
7.1	Compétences.....	28
7.2	Représentant du titulaire	28
7.3	Conduite des prestations	28
7.4	Remplacement du personnel	29
7.5	Interventions sur les sites du Centre Pompidou	29
7.6	Responsabilité du titulaire	30
7.7	Echanges avec des prestataires du Centre Pompidou	30
7.8	Accès aux locaux du Centre Pompidou.....	30
7.9	Discipline du personnel.....	30
Article 8 .	Développement durable.....	30
Article 9 .	Devoir de conseil	31

Article 10 .	Dérogations au CCAG TIC.....	31
Liste des annexes du CCTP		31
10.1	Annexe 1. Présentation fonctionnelle et technique Orex.doc	32
10.2	Annexe 2. Description du traitement RECUPGCOLL.doc.....	32
10.3	Annexe 3. Base de données Orex et Recupgcoll	32
10.3.1	Annexe 3.1 Description base CNACGP.DOC	32
10.3.2	Annexe 3.2 MCD base CNACGP.pdf	32
10.3.3	Annexe 3.3 Exemples de déclencheurs et procédures stockées.....	32
10.4	Annexe 4. Description ARCHIV	32
10.4.1	Annexe 4.1 Description base Archives.docx	32
10.4.2	Annexe 4.2 Description du système d'archivage.doc	32
Article 11 .	Abréviations et définitions	32

Article 1 . Contexte

1.1 Présentation du Centre Pompidou

Le Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou (CNAC-GP), est un établissement public à caractère administratif (EPA) placé sous la tutelle du ministre de la culture.

Doté de la personnalité morale ainsi que de l'autonomie juridique et financière, il perçoit des subventions et dispose également de ressources propres (droits d'entrées, partenariats, mécénat, etc.) tout en assurant lui-même le recrutement de son personnel.

La loi n° 75-1 du 3 janvier 1975 portant sur la création du Centre Pompidou en qualité « d'établissement public national à caractère culturel » définit ainsi ses missions :

- contribuer à l'enrichissement du patrimoine culturel de la nation ;
- informer et former le public ;
- diffuser la création artistique ;
- contribuer à la communication sociale ;
- conseiller sur leur demande, les collectivités locales ainsi que tous les organismes privés ou publics, notamment dans le domaine architectural ;
- assurer le fonctionnement et l'animation, en liaison avec les organismes privés ou publics qui lui sont associés, d'un ensemble culturel consacré à toutes les formes de la création artistique, notamment dans le domaine des arts plastiques, de la recherche acoustique et musicale, de l'esthétique industrielle, de l'art cinématographique ainsi qu'à la lecture publique.

L'Établissement public du Centre national d'art et de culture Georges Pompidou comprend :

- deux départements : le Musée National d'Art Moderne / Centre de la création industrielle (MNAM/CCI) et le Département Culture et Création (DCC) ;
- neuf directions et l'Agence Comptable.

Les directions du Centre Pompidou sont les suivantes :

- la direction des publics (DPU) ;
- la direction du bâtiment et de la sécurité (DBS) ;
- la direction de la communication et du numérique (DCN) ;
- la direction des éditions (DE) ;
- la direction de la production (Dir Prod) ;
- la direction juridique et financière (DJF) ;
- la direction des ressources humaines (DRH) ;
- la direction des systèmes d'information et de télécommunications (DSIT) ;
- la direction du développement économique et international (DDEI).

1.2 Implantation géographique

Le Centre Pompidou est situé aux adresses suivantes :

- **Pour ses locaux administratifs :**
 - 4 rue Brantôme, 75003 Paris ;
 - 4 et 6 rue Beaubourg, 75004 Paris, 25 rue du Renard, 75004 Paris,
 - Immeuble Lumière, 40 avenue des Terroirs de France, 75012 Paris
- **Pour ses réserves :**
 - Dans des immeubles situés au Nord de Paris,

- Dans un immeuble à Massy, à partir de 2026.

- **Pour son activité culturelle :**

- Place Georges Pompidou.

Toutefois, le bâtiment principal ferme progressivement ses portes au public dès le mois de septembre 2025 et aux autres services à compter de décembre 2025, pour réaliser des travaux de réhabilitation et de rénovation du bâtiment, pour une durée minimale de 5 (cinq) ans.

Cependant le Centre Pompidou poursuit son activité dans le cadre du déploiement du projet « Centre Pompidou | Constellation ».

Ce dispositif repose sur l'établissement de partenariats avec des institutions culturelles de premier plan à Paris, en région, et à l'étranger (Bruxelles, Malaga, Shanghai, Jersey City). Sont notamment susceptibles d'être associés, à titre d'exemple non exhaustif, le Grand Palais Rmn, le Centre des monuments nationaux, MK2 Bibliothèque, le Musée d'Art Moderne de Paris, ou encore le Musée du Louvre.

Ce projet vise donc à assurer la continuité de la présence et des missions du Centre Pompidou à travers une programmation régulière d'expositions, d'actions d'éducation artistique et culturelle, de médiation, ainsi que de spectacles et de conférences.

Ces renseignements sont donnés à titre indicatif, étant entendu que le titulaire, en cas d'intervention sur site, ne sera tenu que de se rendre dans les locaux parisiens ou en banlieue.

1.3 La direction des systèmes d'information et de télécommunications

La principale entité du Centre Pompidou concernée par le présent accord-cadre est la Direction des systèmes d'information et télécommunications (DSIT) en tant quemaître d'œuvre.

La direction des systèmes d'information et des télécommunications (DSIT) assure le suivi technique, le développement et la maintenance des logiciels qui constituent le système d'information du Centre Pompidou.

Le service des études et projets de la DSIT, est en charge de la gestion de l'accord-cadre.

Le service des études et projets comprend actuellement un chef de service, 5 chefs de projets et un chargé de projet.

Les logiciels faisant l'objet de l'accord-cadre sont utiles pour la plupart des directions et services métiers du Centre Pompidou et principalement pour les entités suivantes :

- Le Musée d'Art Moderne ;
- La bibliothèque Kandinsky ;
- Le service de la production audiovisuelle ;
- Le service du numérique ;
- Le service des manifestations ;
- Le service de la régie des œuvres ;
- La direction des publics.

1.4 Logiciels objet de la tierce maintenance applicative

Les logiciels faisant l'objet de la tierce maintenance applicative (TMA), ont été développés à l'aide du logiciel « Windev », par le Centre Pompidou de 2001 à 2013. Puis la TMA a été confiée à des prestataires extérieurs depuis 2013.

Les logiciels sont :

- **Orex (Organisation des expositions)** : logiciel de gestion d'expositions, de collections et documentaires, à destination d'une centaine d'utilisateurs, permettant de répondre à différents besoins, à travers plusieurs « modules de gestion ».
- **Recupgcoll (Recup-Gcoll)** : « traitement batch multifonctions » permettant les import/exports de données et fichiers entre Orex et d'autres logiciels. En particulier il permet de **Récupérer** les données du logiciel **Gestion des œuvres** de la **collection** vers la base de données utilisée par le logiciel Orex. Il permet également de préparer des lots de fichiers issus de la GED Orex, à destination du logiciel d'archivage Archiv
- **Archiv** : pour satisfaire l'obligation légale de conserver et archiver les œuvres numériques/numérisées, le Centre Pompidou fait appel à un tiers archiveur. Le logiciel Archiv permet d'envoyer (par FTP ou disque dur) les fichiers haute définition issus de la GED Orex vers la plateforme tiers archiveur.

Article 2 . Objet du marché

2.1 Objet du marché

Le marché a pour objet la tierce maintenance applicative (TMA) des logiciels : Orex, Recupgcoll et Archiv développés avec WINDEV.

2.2 Nature des prestations

La TMA comprend les prestations suivantes :

- **Prestations continues et récurrentes ;**
 - la gouvernance du projet,
 - le maintien en conditions opérationnelles (MCO) soit la maintenance préventive et corrective des 3 logiciels.
- **Prestations ponctuelles**
 - la maintenance évolutive et adaptative comprenant le traitement des évolutions des logiciels ;
 - des prestations de support à la production ;
 - la rédaction de documentations;
 - des prestations d'études ;
 - la réversibilité entrante pour la prise en main des logiciels ;
 - la réversibilité sortante à l'issue de l'accord cadre.

Le présent accord-cadre définit le cadre général des prestations et l'engagement permanent du titulaire pendant toute la durée de l'accord-cadre. Le titulaire de l'accord-cadre s'engage sur les résultats à fournir concrétisés par les niveaux de service décrits dans l'accord-cadre.

2.3 Objectifs assignés à la tierce maintenance applicative

En accédant à des savoir-faire, pratiques et compétences confirmées de bon niveau, les principaux objectifs visés par le Centre Pompidou sont les suivants :

- maintenir les logiciels en conditions opérationnelles et de sécurité en garantissant les niveaux de service spécifiés ;
- accompagner efficacement les évolutions décidées par le Centre Pompidou en respectant les plans prévus ;

Le titulaire de l'accord-cadre est tenu, dans le cadre de sa prestation, de respecter ces objectifs et de mettre en œuvre tous les moyens pour y parvenir.

Article 3 . Organisation de la prestation

3.1 Environnement de travail

3.1.1 Lieu d'exécution et moyens mis à disposition du titulaire

Les prestations définies au présent marché sont assurées par le titulaire à distance, dans ses locaux. Toutefois si une intervention sur le site du Centre Pompidou est nécessaire, la prestation intervient dans les locaux de la DSIT du Centre Pompidou au 4 rue Brantome à Paris 3^{ème}.

Le Centre Pompidou met à disposition du titulaire un poste de travail. Ce poste est équipé d'un ordinateur aux standards du Centre Pompidou et sur lequel sont installés tous les logiciels dont le titulaire a besoin pour assurer sa prestation telle que définie dans le présent CCTP et dans son offre. Les postes des utilisateurs du Centre sont des ordinateurs sous Windows.

L'accès à distance par le titulaire (au poste de travail qui lui est dédié) s'effectue via une procédure sécurisée, validée par la DSIT du Centre Pompidou

Les abonnements à des logiciels ou base de données, l'acquisition de leurs licences ou de tout autre outil, nécessaires à la réalisation de ses prestations sont à la charge du titulaire. Il en est de même pour l'obtention de droits de propriété indispensables à l'exécution de ses missions dans le respect de ses obligations contractuelleLe titulaire s'assure en permanence auprès du Centre Pompidou de disposer de ces éléments dans la version utilisée par le Centre Pompidou.

Le Centre Pompidou ne fournit aucun équipement ni logiciel pour « les développements et l'accès à distance » hors des locaux du Centre Pompidou.

Si la prestation réalisée dans les locaux du Centre Pompidou nécessite l'intervention de plus d'une personne, le Centre Pompidou met à la disposition un poste de travail supplémentaire mais charge au titulaire de doter ses intervenants des licences d'accès à WinDev.

3.1.2 Règles de programmation et environnements de production

Les prestations assurées par le titulaire doivent suivre les règles de programmation qui sont fournies par la DSIT du Centre Pompidou.

Celles-ci sont présentées au lancement du projet et si nécessaire, en cours d'exécution du marché par des échanges dématérialisés : échanges de courriers électroniques, de vidéoconférence (le Centre Pompidou a recours au logiciel Microsoft Teams).

L'utilisation de classes spécifiques pour les accès aux bases de données, les accès xml, ftp et http, peut également être imposée au titulaire.

En cas de doute sur le mode d'utilisation d'une classe ou d'une collection de procédures, le titulaire valide l'utilisation au préalable avec la DSIT du Centre Pompidou.

Cependant le titulaire peut proposer des évolutions de la méthode de développement, ces propositions sont soumises à la DSIT pour validation. Elles ne peuvent être appliquées qu'après validation expresse par la DSIT du Centre Pompidou.

Les environnements de développement et de production existant déjà, le titulaire doit utiliser les processus actuels de mise en production qui lui seront présentés lors de la phase de réversibilité entrante.

3.1.3 Outil de gestion des anomalies et des incidents

Les déclarations d'incidents, d'anomalies et les demandes d'évolutions des logiciels (à l'exception de la maintenance adaptative et évolutive) sont enregistrées, par la DSIT du Centre Pompidou ou un métier habilité par celle-ci, dans un outil de gestion appelé « outil de ticketing ».

L'outil actuel mise en place par le titulaire sortant du marché de TMA est la plateforme « Redmine ».

Le titulaire indique dans son offre ou au plus tard au plus tard à la fin de la phase de réversibilité et dans le plan d'assurance qualité, **l'outil de gestion** dit « outil de ticketing » qu'il propose et héberge.

3.1.4 Documentation

La documentation des projets est gérée via l'environnement documentaire SharePoint de la DSIT du Centre Pompidou.

La DSIT donnera accès au titulaire aux documentations utiles pour l'exécution de la prestation. Lors du démarrage du projet, le Centre Pompidou donne accès au titulaire à l'ensemble de la documentation associée aux logiciels et bases de données liées.

3.1.5 Code source

Lors du démarrage du projet, le Centre Pompidou donne également accès au titulaire aux codes sources ainsi qu'à tous les éléments nécessaires pour assurer les prestations dans les conditions définies au présent CCTP et dans son offre.

3.2 Interlocuteurs du Centre Pompidou

Les coordonnées des interlocuteurs seront échangées entre le Centre Pompidou et le titulaire après notification de l'accord-cadre.

Les interlocuteurs principaux du Centre Pompidou en relation avec le titulaire pour l'exécution de l'accord-cadre sont :

- Le chef de service des études de la DSIT du Centre Pompidou ;
- Le chef de projet en charge des logiciels et du suivi du projet ;
- Le titulaire de l'accord-cadre sortant, lors de la phase de réversibilité entrante ;
- Les administrateurs « bases de données métiers » pour :
 - Le signalement des anomalies ;
 - L'apport de complément fonctionnel si nécessaire ;
 - La validation des corrections d'anomalies et les développements effectués par le titulaire ;
- Le pôle réseau de la DSIT du Centre Pompidou.
- Le personnel de l'infogérant de la DSIT, en charge de l'assistance informatique et de l'administration des serveurs. Le personnel de l'infogérant pourra, après qualification d'anomalie, être amené à transmettre au titulaire des informations sur des incidents, notamment en cas d'absence du chef de projet.

3.3 Langue de travail

Les échanges entre les représentants du titulaire et ceux du Centre Pompidou s'effectuent en langue française.

Article 4 . Description des logiciels et contexte technique

4.1 Description des logiciels objet de la TMA

4.1.1 Logiciel Orex

Le logiciel Orex (Organisation des Expositions), permet d'organiser les expositions. Il est organisé en « modules de gestion » permettant de répondre à des besoins spécifiques (en lien avec les expositions œuvres et artistes). Les principaux modules sont : Gestion œuvres, Expositions/Dossiers, Adresses, Documents (GED), Administration, Statistiques, Editions, Assurances, Prêteurs, Coûts, Supports, Intervenants, Scénographie, Colisage/transport, Listes, Documents d'exposition.

Les fonctions principales du logiciel sont :

- La gestion des expositions exposées au Centre Pompidou ;
- La gestion de dossiers d'œuvres et de documents pour différents usages dont la publication sur internet.
- L'indexation et la documentation des œuvres et artistes hors collection et des œuvres du service audiovisuel ;
- La gestion des documents numériques associés aux œuvres ;
- La gestion des notices d'œuvres et artistes ;
- La gestion des documents numériques associés aux ressources de la bibliothèque Kandinsky.

Le logiciel est décrit plus en détail dans le doc. « [Présentation fonctionnelle et technique Orex.doc](#) », annexe 1. En production depuis 2001, il est utilisé par une centaine d'utilisateurs, rarement plus de 10 en simultané.

Vue logiciel Orex

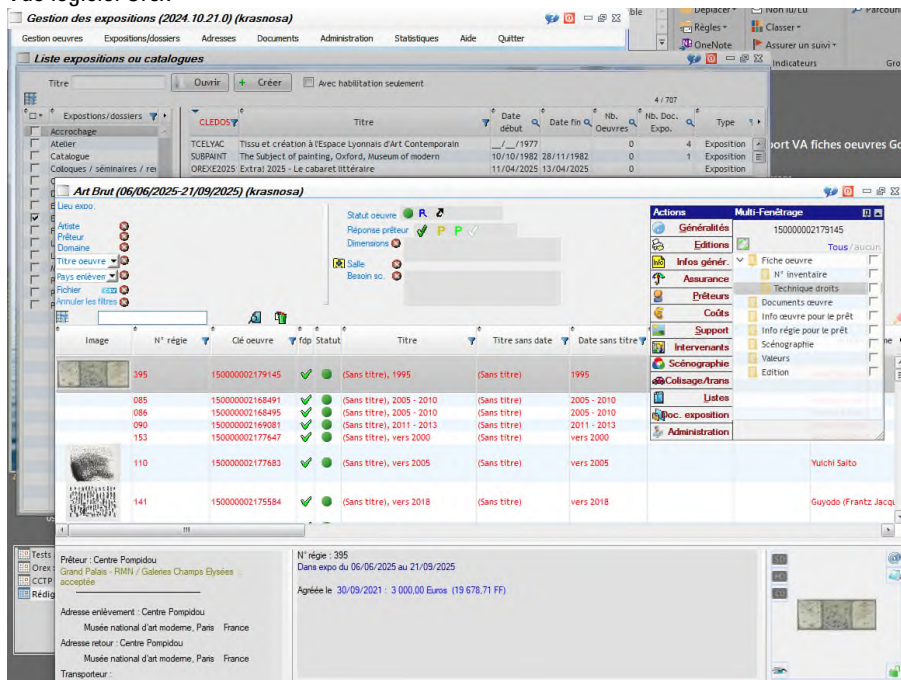
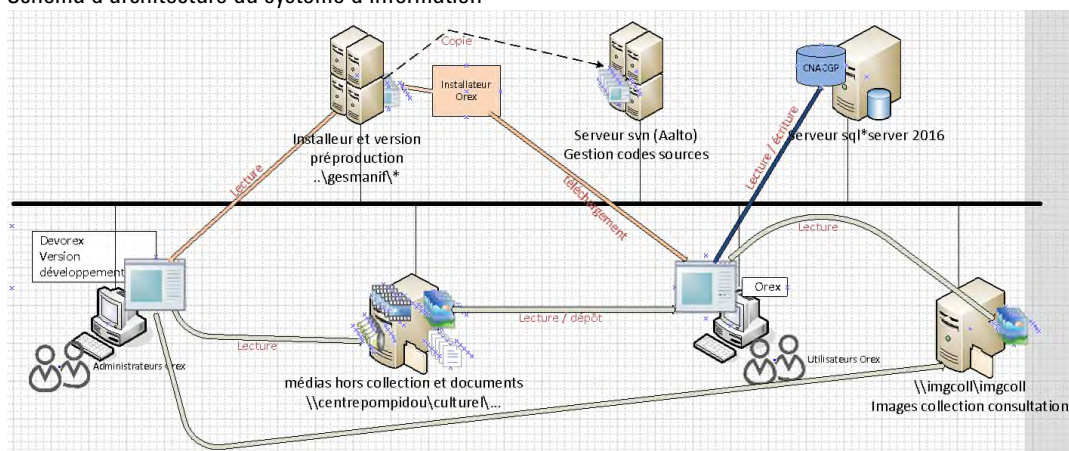


Schéma d'architecture du système d'information



4.1.2 Logiciel Recupgcoll

Le logiciel « **Recup-Gcoll** » permet de **récupérer** (copier) environ 2 millions de données (œuvres, artistes, documents ...) :

- en provenance du logiciel **Gcoll** (Gestion des œuvres de la **collection**)
- vers le logiciel **Orex** (**O**rganisation des **e**xpositions).

Il s'agit d'un traitement « batch » dont les fonctions principales sont :

- Transfert vers SQL Serveur des données de la collection gérée en XML sur MySQL ;
- Transfert des médias numériques ;
- Indexation automatique des médias numériques ;
- Export des données de la base SQL Serveur vers le site internet ;
- Préparation des documents à l'archivage.

La description fonctionnelle et technique du logiciel figure dans le document « [Description du traitement RECUPGCOLL.doc](#) » joint en annexe 2.

Vue logiciel Recupgcoll

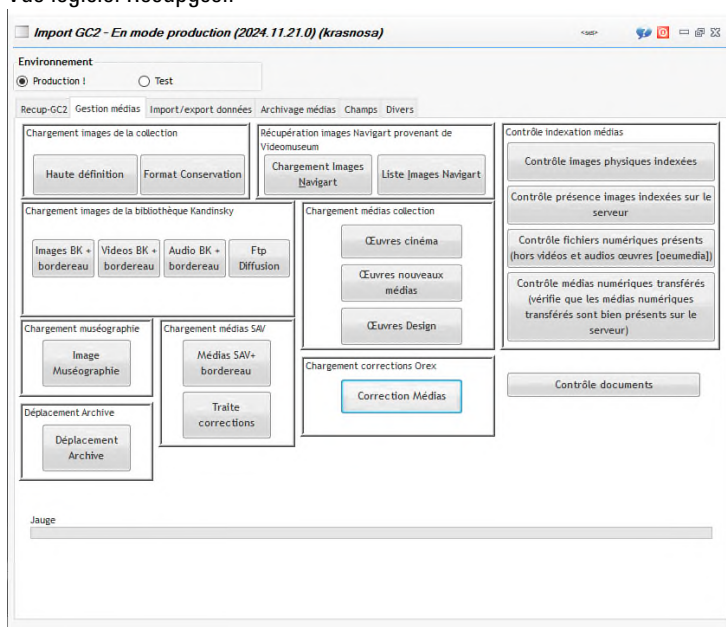
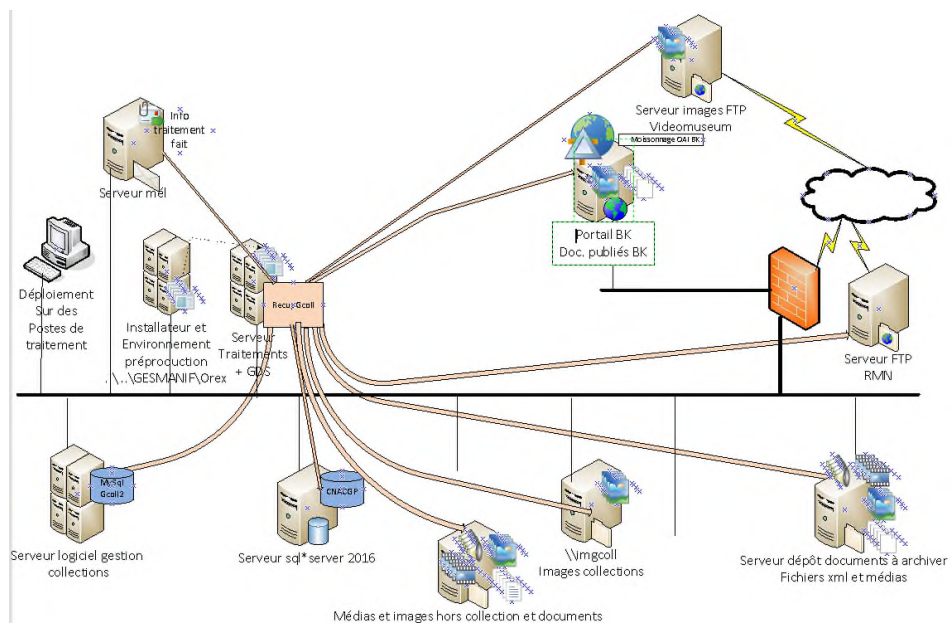


Schéma d'architecture du système d'information



4.1.3 Logiciel Archiv

Le Centre Pompidou a l'obligation légale de « conserver » les œuvres de la collection, en particulier les fichiers numériques qui sont des « œuvres » ou des « représentations des œuvres ».

C'est par exemple le cas des œuvres audiovisuelles (fichiers numériques audio ou vidéo) ou des photos ou scans d'œuvres (issus de campagnes de numérisation).

Les fichiers numériques sont regroupés en lots, puis envoyés vers la plateforme d'archivage hébergée par un prestataire « tiers archiveur » (qui conserve les fichiers pour le Centre Pompidou).

Le logiciel Archiv réceptionne des lots de fichiers « à archiver » préparés par le logiciel Recupgcoll, puis les envoie (transfert FTP) vers la plateforme d'archivage (tiers archiveur). Il permet également de vérifier la bonne réception et l'intégrité des lots envoyés.

La description fonctionnelle et technique du traitement est décrite dans le document [« Description du système d'archivage.doc », annexe 4.2.](#)

Vue logiciel Archiv

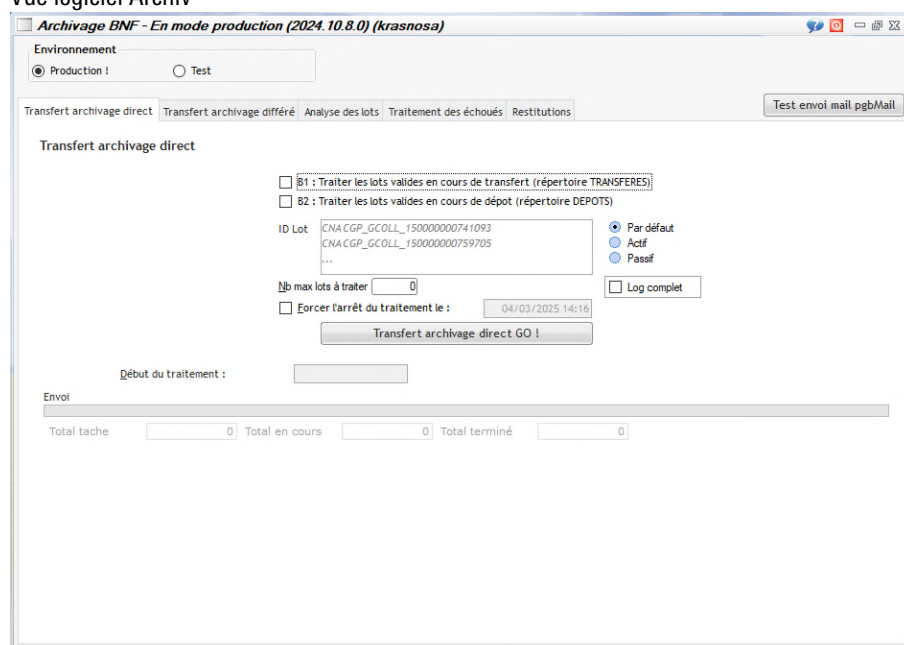
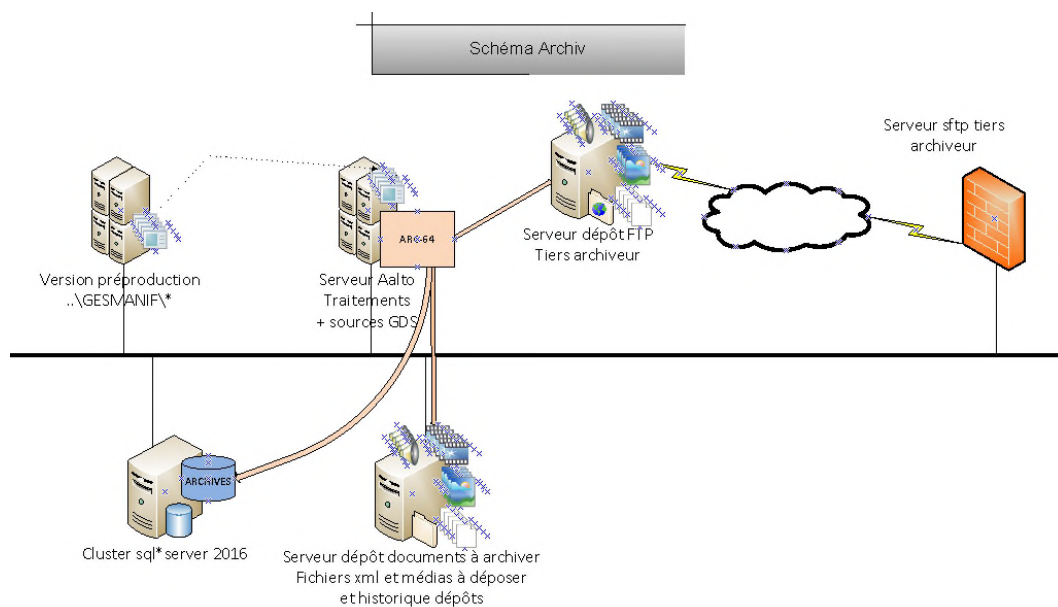


Schéma d'architecture du système d'information



4.2 Contexte technique

Ce paragraphe s'adresse à un public connaissant les technologies évoquées. Quelques chiffres (ordres de grandeur) sont donnés pour permettre d'apprécier la nature et de l'ampleur du projet (noms et versions des logiciels ou technologies, nombre de fichiers de code ou de ligne de code).

Les chiffres de l'article 4.2.5 Versions des composants logiciels et ordres de grandeur en lien avec les logiciels objets de l'accord cadre sont donnés à titre informatif et sont valables à la date du lancement de la mise en concurrence. Ils sont susceptibles d'être modifiés en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Si le volume de codes augmente de plus de 10%, le prix forfaitaire de la TMA pourra faire l'objet d'une augmentation dans les conditions prévues au CCAP.

4.2.1 Les codes sources

L'ensemble des codes sources WinDev sont gérés par l'outil GDS (gestion des sources) qui est inclus dans WinDev.

De nombreux éléments WinDev (classes, collections de procédures, fenêtres ...) sont partagés entre les trois logiciels. Dans le code WinDev, quelques fonctions sont en code .NET (dans des cas particuliers liés à des limitations de WinDev). Des scripts PowerShell font partie du système et interagissent avec les bases de données liées aux logiciels.

La prestation porte principalement sur le code WinDev qui est le plus important en volume. Cependant il pourra être demandé au titulaire d'intervenir également sur les autres codes (SQL, .NET, PowerShell ...) en relation avec les logiciels, bases de données, traitements et fichiers liés.

La DSIT du Centre Pompidou développe et maintient des codes agissant directement sur les bases de données utilisées par les 3 logiciels. Il ne sera pas demandé au titulaire d'assurer les prestations sur les codes maintenus par la DSIT. La liste de ces codes est communiquée par le Centre Pompidou soit directement soit par l'entremise du titulaire sortant, au titulaire dès la prise en charge par ce dernier de la TMA.

4.2.2 Les bases de données

Les deux bases de données utilisées par les logiciels, à savoir « CNACGP », « ARCHIVES » sont décrites dans des documents distincts annexés au présent CCTP :

- [Base CNACGP : « Description base CNACGP.doc », annexe 3.1 :](#)
- [Base ARCHIV : « Description base Archives.doc », annexe 4.1.](#)

Pour ces bases de données, il existe une version de développement/recette/préproduction et une version de production. La technologie utilisée est SQL Serveur.

La base MySQL Gcoll utilisée en lecture par le traitement Recupgpcoll ne dispose pas de document descriptif propre. Les accès à cette base et la description des données accédées sont décrits dans le document [Description du traitement RECUPGCOLL.doc, annexe 2.](#)

4.2.3 Outils utilisés par le Centre Pompidou

Le titulaire de l'accord-cadre devra avoir une maîtrise de la suite logicielle « Windev » dans ses versions les plus récentes, ainsi que de la base de données SQL Serveur.

Les postes de travail des agents du Centre Pompidou sont équipés du système d'exploitation « Windows » de l'éditeur « Microsoft », actuellement la version Windows 10. Cependant le Centre Pompidou a programmé pour l'année 2025 le remplacement de cette version par la version Windows 11.

Les utilisateurs des 3 logiciels utilisent la suite Office de « Windows ». Le logiciel « Orex » s'interface pour certaines éditions avec les logiciels Word et Excel.

4.2.4 Les environnements techniques

L'architecture est intégralement hébergée sur les serveurs du Centre Pompidou.

Les sources des programmes Windev sont hébergées dans le système GDS (Gestion Des Sources) de la suite logicielle « Windev ». Les développements sont réalisés dans cet environnement. Le titulaire est seul responsable de la gestion du GDS.

Le titulaire effectue les développements, les tests, les dépose dans un répertoire de recette, puis informe le Centre Pompidou de la mise à disposition des développements. Dès que le Centre Pompidou a communication du dépôt de ces développements dans le répertoire de recette, il procède à leur contrôle en effectuant des tests afin de les valider et de donner son accord pour leur mise en production.

La phase de tests par le Centre Pompidou est itérative. Le titulaire ne peut en aucun cas mettre en production les développements sans l'accord préalable et express du Centre Pompidou sous peine du rejet de la prestation.

Le titulaire est seul responsable de la livraison des logiciels dans les environnements de recette et de production.

4.2.5 Versions des composants logiciels et ordres de grandeur en lien avec les logiciels objets de l'accord cadre

Les éléments énumérés infra sont donnés à titre informatif et non pas de valeur contractuelle.

Elles ont été recueillies à la date de rédaction du document, en début d'exécution de l'accord-cadre.

Versions des composants utilisés

Composant	Version
Windows	10, 11
WinDev, accès Natif SQL Serveur et MySQL, GDS	2024
SQL Serveur (bases CNACGP, ARCHIVES)	13
MySQL (base Gcoll)	8.0.41
Microsoft Office	2019
PowerShell	7

Ordres de grandeur

Code, Script, SGBD	Nombre d'éléments
Orex (code WinDev)	152 159 lignes de code dont 37 121 lignes de commentaires.
Recupgcoll (code WinDev)	89 467 lignes de code dont 25 273 lignes de commentaires.
Archiv (code WinDev)	29 892 lignes de code dont 11 009 lignes de commentaires.
Code .NET	Une dizaine de fonction dans le code Windev
Scripts PowerShell	100 fichiers, dont utilitaires et traitement avec planification
SQL Serveur	300 fichiers SQL : définitions de tables, triggers, procédures stockées ...
MySQL	450 tables
Taches planifiées	20 taches en lien avec les codes (Recupgcoll, Archiv, Powershell)
Nb. Anomalies ouvertes (du 01/01/2024 au 31/03/2025)	24 anomalies mineures

Article 5 . Description des prestations attendues

5.1 Gouvernance

5.1.1 Prestations relevant de la gouvernance

Au titre de la gouvernance, le titulaire a en charge :

- le suivi de ses engagements contractuels,
- le suivi opérationnel des prestations du marché,
- la direction et la coordination de l'ensemble des activités confiées au titulaire ;
- la coordination de l'ensemble des acteurs (rattachés au titulaire, sous-traitants) contribuant à la production des prestations confiées au titulaire;
- le support opérationnel avec le Centre Pompidou (pour la gestion du quotidien) ;
- l'organisation des comités de pilotage incluant la transmission de l'ordre du jour de la réunion et la rédaction du compte rendu ;
- l'organisation des comités de projets, incluant la transmission de l'ordre du jour de la réunion et la rédaction du compte rendu ;
- la mise à jour des indicateurs de suivi des prestations.
- la proposition de recommandations pour améliorer le fonctionnement des logiciels et réduire ainsi la probabilité de défaillance ou de dégradation de leur qualité,
- l'identification des risques et étude des améliorations à apporter aux logiciels (logiciels, bases de données, architecture, ...),
- l'identification et analyse des impacts sur les logiciels,
- La proposition de plan d'actions.

5.1.2 Les comités

5.1.2.1 Comité de pilotage

Les comités de pilotage se réunissent :

- lors du lancement de la prestation, dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre,
- à la fin de la première année de prestation,
- à la fin de l'accord-cadre, dans le mois précédant la phase de réversibilité sortante,
- de manière exceptionnelle à la demande du Centre Pompidou ou du titulaire.

Ces comités font l'objet d'un ordre du jour qui sera rédigé et transmis aux membres du comité par le titulaire au plus tard 2 (deux) jours ouvrés avant la tenue du comité.

Ces comités font l'objet d'un compte rendu rédigé et transmis aux membres du comité par le titulaire au plus tard 7 jours ouvrés après la tenue du comité.

Les membres du comité de pilotage sont :

Pour le Centre Pompidou

- le directeur des systèmes d'information,
- le chef du service « Etudes et Projets »,
- le chef de projets désigné dans le cadre de cette prestation.

Pour le titulaire

Le titulaire présente dans son offre les membres du comité en précisant leur titre, leur rôle et leurs compétences.

Le comité comprend a minima les personnes suivantes :

- le directeur ou la directrice de projet ;
- le ou la chef de projet en charge de l'exécution du marché ;

En fonction de l'ordre du jour, peuvent participer à ces réunions toute autre personne, que les parties souhaiteraient inviter.

5.1.2.2 Comité de projet

Les comités de projet se réunissent :

- Après le comité de pilotage de lancement de l'accord-cadre de TMA,
- A la fin de la phase de réversibilité entrante,
- Une fois tous les quatre mois pendant la durée du marché,
- Au début de la réversibilité sortante,
- A la fin de la réversibilité sortante,
- De manière exceptionnelle à la demande du Centre Pompidou ou du titulaire.

Les membres du comité de projet sont :

Pour le Centre Pompidou :

- le ou la chef du service « Etudes et Projets » ;
- le ou la chef de projets désigné dans le cadre de cette prestation.

Pour le titulaire :

- le ou la chef de projet en charge de la TMA ;
- le ou la responsable de la MCO ou des développements en cours au moment du comité de projet.

En fonction de l'ordre du jour, toute autre personne que les parties souhaiteraient inviter.

Ces comités de projet ont vocation à faire le point sur l'activité de TMA, d'analyser la période passée et d'étudier les facteurs d'amélioration de la prestation. Les indicateurs de satisfaction, de suivi de la prestation et les statistiques sont mis à jour et discutés pendant le comité.

5.1.3 Indicateurs de qualité de la prestation

Le Centre Pompidou propose au titulaire, à chaque comité de projet, la note des indicateurs sur la qualité de la prestation.

La valeur de cette note est discutée lors de chacun de ces comités entre le Centre Pompidou et le titulaire.

En cas de désaccord sur la valeur d'un critère, c'est la note donnée par le Centre Pompidou qui l'emporte.

Chaque critère est noté de 1 à 4 (la note 4 étant la meilleure) :

- Relationnel entre le titulaire et la DSIT du Centre Pompidou ;
- Qualité des tickets d'incidents et d'évolutions déposés sur l'outil de ticketing ;
- Qualité des livraisons des corrections et évolutions pour tests ;
- Respect des délais de résolution des incidents.

5.1.4 Indicateurs et statistiques de suivi de la prestation

Indicateurs liés à l'accord-cadre, à renseigner pour chaque logiciel

	Depuis le début de l'accord cadre	Depuis le dernier comité de projet
Nombre d'évolutions	Nb ouvert Nb fermés Nb résolus Nb rejetés Moyenne du temps passé pour l'évolution	Nb ouvert Nb fermés Nb résolus Nb rejetés Moyenne du temps passé pour l'évolution
Nombre d'incidents	Nb ouvert Nb fermés Nb résolus Nb rejetés	Nb ouvert Nb fermés Nb résolus Nb rejetés

	Moyenne du temps passé pour la correction	Moyenne du temps passé pour la correction
--	---	---

Les statistiques montreront :

- le nombre de tickets,
- le temps global et moyen passé pour chaque logiciel,

depuis le début de la prise en charge de la TMA par le titulaire et sur la période courant depuis le dernier comité de projet.

Les tickets d'anomalies et d'évolutions sont classés par catégorie. Les catégories sont spécifiques à chacun des 3 logiciels.

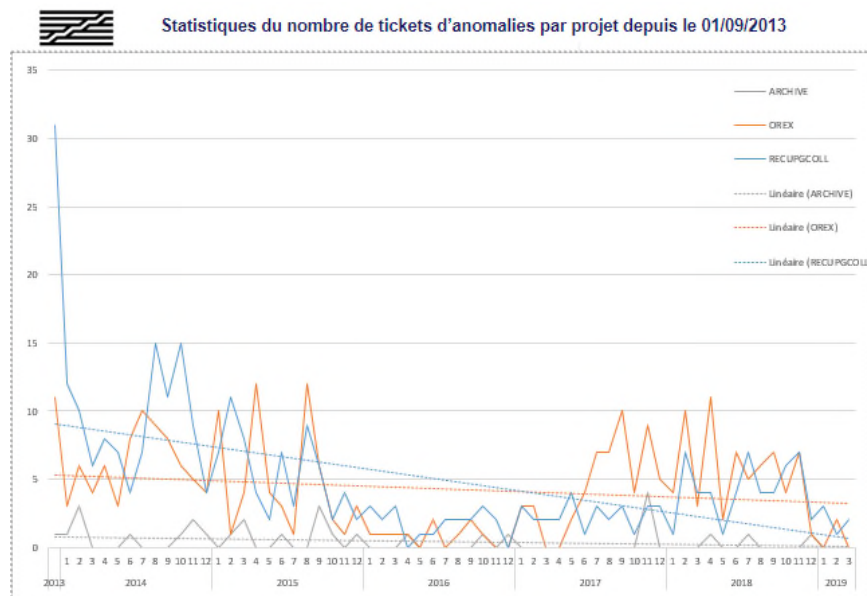
Une statistique affiche donc par logiciel et par catégorie dans le logiciel :

- le nombre d'évolutions, le temps global et la moyenne de temps par évolution :
 - le début de la prise en charge de la TMA ;
 - le dernier comité de projet ;
- le nombre de corrections, le temps global et la moyenne de temps par correction :
 - évolution depuis le début de la prise en charge de la TMA ;
 - le dernier comité de projet.

Une statistique présente sur une échelle de temps graduée mensuellement depuis le début de l'accord-cadre, une courbe par logiciel du nombre d'anomalies déposées ainsi qu'une ligne de l'évolution linéaire sur le temps.

Une statistique présente sur une échelle de temps graduée mensuellement depuis le début de l'accord cadre, une courbe par logiciel du nombre de développements demandés ainsi qu'une ligne de l'évolution linéaire sur le temps.

Exemple de schéma statistique attendu :



Le titulaire peut proposer dans son offre une autre méthode de suivi des anomalies et des évolutions.

5.1.5 Plan Assurance Qualité (PAQ)

Dans le cadre de la prestation de gouvernance, le titulaire a la responsabilité de l'élaboration et de la mise à jour du PAQ.

Ce document recense l'ensemble des conditions d'exécution des prestations, et comprend au moins les rubriques suivantes :

- Interlocuteurs des parties ;
- Modalités de communication entre les 2 parties (permettant notamment au Centre Pompidou d'avoir une visibilité sur le déroulement des projets) ;
- Fonctionnement des comités de gestion des services ;
- Reporting : tableaux de bord, indicateurs ;
- Procédures (spécifiques ou référence aux procédures Centre Pompidou utilisées) :
 - ▶ Procédure d'incitation au maintien de la qualité,
 - ▶ Procédure de demande de correction,
 - ▶ Procédure de demande d'évolution,
 - ▶ Procédure de demandes de modifications de services,
 - ▶ Procédures de tests et de recette,
 - ▶ Procédures de livraison (en spécifiant les livrables attendus),
 - ▶ Procédure de gestion des incidents, procédures d'escalade ;
- Matrices de responsabilités ;
- Fonctionnement de crise ;
- Gestion des risques ;
- Règle de gestion documentaire et de son archivage ;
- Règles de gestion de configuration mises en œuvre, concernant notamment les livraisons successives ;
- Règles de gestion d'archivage et de restauration d'environnements.

Le PAQ pourra reprendre ou détailler des éléments déjà définis dans le présent accord cadre.

5.2 Tierce Maintenance Applicative (TMA)

5.2.1 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)

5.2.1.1 Description du fonctionnement

Le Centre Pompidou déclare les anomalies dans l'outil de ticketing mis en place par le titulaire en indiquant la qualification de celles-ci comme prévu infra.

Toute anomalie signalée/déposée donne lieu à une information immédiate du titulaire, via l'outil de ticketing et en cas d'urgence, par l'ajout éventuel d'un courriel ou appel téléphonique, selon le protocole mis en place lors de la phase de réversibilité entrante et enregistré dans le plan qualité projet.

Le titulaire détaille dans son offre le protocole de gestion des anomalies.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai au Centre Pompidou tout changement d'outil de ticketing sous peine d'application des pénalités de retard prévues au CCAP.

Les délais cités ci-après s'entendent en heures et jours ouvrés sur la plage horaire de service suivante : du lundi au vendredi hors jours fériés français, de 9H00 à 18H00.

Le titulaire s'engage sur une prise en compte de l'anomalie dans les délais fixés et détaillés dans le paragraphe « Niveaux de services » ci-dessous).

Si le titulaire juge que l'anomalie n'a pas été correctement qualifiée par le Centre Pompidou, il requalifie l'anomalie et en fait part au Centre Pompidou. Le Centre Pompidou accepte ou refuse cette nouvelle qualification selon le processus qui aura été mis en place au moment du lancement du projet.

En cas de désaccord sur la classification de l'anomalie, le titulaire est tenu de se ranger à la classification du Centre Pompidou.

Les anomalies sont qualifiées en trois catégories :

- Une anomalie bloquante désigne toute anomalie applicative bloquant au moins une fonctionnalité majeure du logiciel et empêchant son utilisation ;
- Une anomalie majeure désigne toute anomalie bloquant une fonctionnalité, mais dont le dysfonctionnement peut être contourné sans affecter gravement le résultat fourni ou la productivité des utilisateurs ;
- Une anomalie mineure désigne toutes les autres anomalies.

5.2.1.2 Niveaux de service pour la MCO (SLA)

Logiciel OREX

Catégorie d'anomalie	Délai de prise en compte de la demande du Centre Pompidou par le titulaire	Délai de résolution de l'incident
Anomalie bloquante	4 heures	6 heures
Anomalie majeure	4 heures	2 jours
Anomalie mineure	6 heures	10 jours

Logiciel Recupgcoll

Catégorie d'anomalie	Délai de prise en compte de la demande du Centre Pompidou par le titulaire	Délai de résolution de l'incident
Anomalie bloquante	4 heures	1 jour
Anomalie majeure	4 heures	4 jours
Anomalie mineure	6 heures	12 jours

Logiciel ARCHIV

Catégorie d'anomalie	Délai de prise en compte de la demande du Centre Pompidou par le titulaire	Délai de résolution de l'incident
Anomalie bloquante	1 jour	4 jours
Anomalie majeure	1 jour	8 jours
Anomalie mineure	1 jour	20 jours

Les délais fixés dans ces tableaux sont des délais maximaux.

Les délais pour la mise en production sont décrits dans le chapitre « [Niveau de service pour la mise en production \(SLA\)](#) ».

Le délai de résolution d'un incident court à partir de la prise en compte de la demande du Centre Pompidou dans les délais indiqués dans les tableaux ci-dessus.

Si le titulaire a besoin de compléments d'information afin de résoudre l'anomalie, ces compléments doivent être demandés dans le délai de prise en compte de l'anomalie comme fixé dans les tableaux ci-dessus. Si le Centre Pompidou estime que ces compléments sont justifiés, le délai de résolution commence à courir à compter du complément d'information transmis par le Centre Pompidou au titulaire.

Le délai de résolution prend fin lorsque le titulaire informe le Centre Pompidou, via l'outil de ticketing, de la livraison de la correction dans l'environnement technique du Centre Pompidou.

Si le Centre Pompidou lors de la livraison des corrections, constate que celles-ci ne sont toujours pas conformes, il en informe le titulaire selon le protocole défini dans le PAQ, en indiquant la non-conformité.

Le délai de résolution est suspendu pendant la phase de contrôle par le Centre Pompidou.

Si la correction n'est pas validée, le délai reprend dès que le titulaire en est informé par le Centre Pompidou.

Si le délai de résolution n'est pas respecté, le titulaire encourt les pénalités de retard prévues au CCAP du marché.

La validation est actée dans le processus de suivi des anomalies comme défini dans **le protocole proposé par le titulaire dans son offre** et validé par le Centre Pompidou. Le processus sera décrit dans le plan qualité projet rédigé par le titulaire et validé par la DSIT au plus tard à la fin de la phase de réversibilité entrante.

5.2.1.3 Prestation de maintenance préventive

La prestation consiste à :

- Assurer la maintenance préventive : correspondant aux actions exécutées par le titulaire pour éviter la survenance d'un incident ;
- Rechercher et mettre en place des actions proactives permettant de fiabiliser l'environnement et d'éviter les demandes récurrentes ;

Dans ce cadre, les principales activités possibles sont (liste non exhaustive) :

- Tout code doit être suffisamment commenté pour en faciliter la lecture et la maintenance
- Ecrire des codes réutilisables afin de limiter les répétitions de fonctionnalités identiques
- Tout code doit comporter une gestion des erreurs qui facilite la détection, l'analyse et la correction de bugs
- Utiliser les logs pour faciliter la détection, l'analyse et la correction des bugs

5.2.1.4 Prestation de maintenance corrective

La prestation consiste à :

- Assurer la maintenance corrective : résolution des incidents, correction des défauts de fonctionnement ou les non-conformités d'un composant, installations de versions mineures (c'est-à-dire un évolutif mineur demandant moins de trois jours de charges) ;

Dans ce cadre, les principales activités possibles sont (liste non exhaustive) :

- Corriger les défaut et anomalies fonctionnelles et techniques ;
- Installer les versions des composants comportant des correctifs (ex. : versions WinDev intermédiaires comportant des correctifs de bugs)

5.2.2 Maintenance évolutive et adaptative

5.2.2.1 Description du fonctionnement

Les évolutions feront l'objet d'une demande de devis par le Centre Pompidou au titulaire à partir d'une analyse de besoin. L'analyse de besoin pourra être enregistré dans l'outil de ticketing. Dans ce cas, le devis devra faire référence explicitement au ticket concerné.

5.2.2.2 Prestation de maintenance évolutive

La prestation consiste à :

- Faire évoluer les logiciels en les enrichissant de fonctions, fonctionnalités ou de modules supplémentaires ;

Dans ce cadre, les principales activités possibles sont (liste non exhaustive) :

- Développer des évolutions : améliorer des fonctions existantes d'un composant, développer de nouvelles fonctionnalités ;
- Réaliser un nouveau code/script ou ajouter de nouvelles fonctionnalités à un code/script existant.

5.2.2.3 Prestation de maintenance adaptative

La prestation consiste à :

- Faire évoluer les logiciels, afin d'**adapter** ceux-ci à :
 - L'évolution des composants logiciels ;
 - L'évolution du système d'exploitation des postes de travail ;
 - L'évolution du système de base de données ;
 - L'évolution de l'environnement du Centre Pompidou ;
 - Aux changements de réglementation ;

Dans ce cadre, les principales activités possibles sont (liste non exhaustive) :

- Réaliser des adaptations : migration de version de composants notamment si des versions de ces derniers corrigent des bugs ;
- Migrer les codes WinDev vers une nouvelle version de WinDev ;
- Faire évoluer la structure, les déclencheurs, les procédures stockées ou tout autre élément lié à la gestion des bases de données utilisées par les logiciels ;
- Migrer les bases de données SQL Serveur vers des versions plus récentes ;
- Adapter le ou les codes/scripts à un changement de version d'un composant ou un changement dans la structure d'une base de données, ou tout autre changement lié aux codes.

5.2.3 Gestion des demandes via un outil de ticketing

Les demandes « de corrections d'anomalies » et « d'évolutions » sont déposées par le Centre Pompidou dans l'outil de ticketing utilisé par le titulaire dans le cadre du marché comme indiqué à l'article 3.1.3 Outil de gestion des anomalies et des incidents.

Pour chaque demande transmise, les tâches à réaliser par le titulaire dans l'outil de ticketing sont :

Action	Précision	Acteur	Statut après action
Enregistrer la demande	Type de demande : <ul style="list-style-type: none"> • Correction • Evolution • Etudes • Documentation • Base de données 	Centre Pompidou	Nouveau

	Donner le maximum de précision, avec copie d'écran si nécessaire Préciser le niveau de sévérité pour une correction		
Prise en compte de la demande		Le titulaire	Assignée
Rejet de la demande	Précision sur les causes du rejet	Le titulaire	Rejeté
Compléter le diagnostic	Indiquer la solution envisagée Eventuellement la solution de contournement pour une correction	Le titulaire	En cours
Demande de complément pour la correction ou l'évolution		Le titulaire	Demande infos
Indiquer les informations complémentaires		Centre Pompidou	En cours
Prise en compte des compléments		Le titulaire	En cours
Indiquer que la correction ou l'évolution est disponible en test	Indication des tests faits	Le titulaire	A tester
Indiquer le résultat des tests positifs	Indication des tests faits	Centre Pompidou	Validé
Indiquer le résultat des tests négatifs	Indication des erreurs constatées	Centre Pompidou	En cours
Correction des erreurs constatées		Le titulaire	A tester
Décision de mise en production		Centre Pompidou	Validé pour mise en production
Mise en production		Le titulaire	Fermé

Dans l'outil de ticketing, les changements d'état du ticket (*exemple : passage de l'état « assigné » à « en cours »*) sont horodatés, ce qui permet de procéder aux calculs suivants :

- Le temps utilisé pour le calcul de la résolution d'une anomalie ou d'une évolution est le cumul des phases « assigné » et « en cours ».
- Le temps utilisé pour le calcul de la mise en production est le temps de la phase « validé pour mise en production ».

5.2.4 Procédure de recette

Il est fait **dérogation aux articles 29 à 33.2 du CCAG TIC** en ce qui concerne les procédures de contrôle et de validation des prestations.

5.2.4.1 La recette provisoire

L'exécution de la recette est sous l'entière responsabilité du Centre Pompidou.

La recette s'effectue selon la procédure suivante :

- Livraison et installation (dans l'environnement de test) par le titulaire de l'accord-cadre des composants à recetter par le Centre Pompidou ;
- En cas de mise à jour documentaire, remise par le titulaire des documents à valider (documentation du logiciel modifié, dossier d'exploitation modifié, consignes particulières pour l'installation et la diffusion, etc.) ;

- Tests par le Centre Pompidou permettant de s'assurer de la qualité de la livraison. La durée maximale des tests est fixée à 30 jours ouvrés après l'installation ;
- Si les tests sont positifs, le Centre Pompidou indique sa validation positive, valant recette provisoire, dans le ticket associé dans l'outil de ticketing mis à disposition par le titulaire ;
- Si les tests sont négatifs, le Centre Pompidou en précise la raison dans le ticket associé dans l'outil de ticketing mis à disposition par le titulaire ;
- En cas de tests négatifs, le titulaire procède aux corrections des anomalies détectées pendant la phase de tests et des éventuelles modifications de documents dans le respect du délai de correction associé au type d'anomalie ;
- Le Centre Pompidou procède à de nouveaux tests et prend une décision de recette provisoire en indiquant la validation dans l'outil de ticketing.

5.2.4.2 La recette définitive

La recette est considérée comme définitive et ne donne pas lieu à établissement d'un procès-verbal si le Centre Pompidou n'a pas réagi dans le délai de 30 jours ouvrés à compter de la livraison dans l'environnement de production.

5.2.4.3 Installation en production

L'ordre de mise en production d'une nouvelle version d'un logiciel suite à des corrections d'anomalies ou à des évolutions est donné par le Centre Pompidou comme indiqué à l'article 4.2.4 Les environnements techniques.

5.2.4.4 Niveau de service pour la mise en production (SLA)

Délai de mise en production à la demande du Centre Pompidou

Logiciels	Délai de mise en production suite à la demande du Centre Pompidou au titulaire
OREX	1 jour ouvré
Recupgcoll	1 jour ouvré
ARCHIV	4 jours ouvrés

5.3 Support à la production

Des opérations de support à la production pourront être demandées au titulaire. Ces opérations concernent l'environnement de production des logiciels ou l'environnement de développement (*Exemple de demande de support : la mise en place d'un script d'installation pour le déploiement du/des logiciel(s) sur les postes utilisateurs*). La nature exacte des prestations sera définie dans la demande du Centre Pompidou et le devis du titulaire.

5.4 Documentation

5.4.1 Gestion de la documentation mise à disposition par le Centre Pompidou

L'article du 22 du CCAG TIC est complété par les dispositions suivantes.

Le Centre Pompidou met à la disposition du titulaire les documentations en lien avec les logiciels.

Lors d'une demande d'évolution ou de correction des logiciels, les documents de spécifications fonctionnelles et techniques sont mis à jour par la DSIT du Centre Pompidou.

L'ajout de compléments techniques dans ces documents peut être nécessaire.

La mise à jour de ces compléments est prise en charge par le titulaire dans le cadre de sa prestation de TMA.

5.4.2 Demandes de réalisation de documentation

Compte tenu du caractère incomplet ou erroné de la documentation concernant les 3 logiciels et les bases de données dont dispose le Centre Pompidou, de leur mise à jour ou de la nécessité de créer une nouvelle documentation, le Centre Pompidou pourra demander au titulaire d'intervenir contre rémunération supplémentaire.

Tout document rédigé par le titulaire dans le cadre de cette prestation comprend au minimum les indications suivantes :

- Le(s) auteur(s) du document ;
- Les responsables éventuels de la vérification (membres de l'équipe du Centre Pompidou ou titulaire) ;
- Les responsables éventuels de la validation (une ou plusieurs personnes désignées) ;
- Les noms et références du document ;
- L'état du document (en cours, terminé, vérifié, validé) ;
- Le suivi des mises à jour du document (numéro de version, date mise à jour, objet de la modification) ;
- Les dates de retour pour les remarques ;
- Les dates des vérifications et validations ;
- La version du logiciel à laquelle il se réfère ;
- La confidentialité du document ;
- La conclusion de la vérification ou de la validation (par exemple validé ou à revalider).

Dans le cadre du suivi des évolutions d'un même document, le titulaire doit utiliser systématiquement la fonctionnalité de suivi des modifications disponibles.

5.5 Prestation d'études

À la demande du Centre Pompidou, le titulaire de l'accord-cadre réalisera des prestations d'études, notamment :

- Des études préalables à une évolution ;
- Des études d'opportunité d'une évolution ;

et toute autre étude liée à l'évolution ou l'analyse des environnements, en lien avec les logiciels objet de cet accord-cadre.

Dans ce cas, le titulaire remettra un devis argumenté sur la charge et le détail des prestations prévues dans les conditions définies au CCAP de l'accord-cadre.

A réception du bon de commande, le titulaire de l'accord-cadre :

- Enregistre dans l'outil de ticketing, la date et l'heure de sa prise en charge de la demande d'études qui lui est transmise (pour la traçabilité), ainsi que son évaluation de la charge et du planning d'étude ;
- Après acceptation de la charge et du planning par le Centre Pompidou, validée par le bon de commande, renseigne une demande avec les références du rapport d'étude remis au Centre Pompidou ;
- Clôture la demande à son niveau quand le rapport a été validé par le Centre Pompidou.

5.6 Réversibilité entrante

Par dérogation à l'article 38.4 du CCAG TIC, le Centre Pompidou ne transmet pas de plan de réversibilité. Les dispositions suivantes désignent la nature et l'étendue de cette prestation.

La réversibilité entrante a pour objet la prise en main par le titulaire des trois logiciels entrant dans le cadre de la TMA, objet du présent marché.

La réversibilité entrante donnera lieu à une phase de transition d'une durée maximale de 2 (deux) mois, débutant à la date de réception par le titulaire d'un ordre de service. **Le titulaire décrit dans son offre la méthodologie et la durée de cette phase.** Il doit prévoir au minimum une réunion de coordination avec le titulaire sortant.

Cette phase de transition sera coordonnée par un comité de pilotage composé de représentants du titulaire et du titulaire sortant.

Elle a pour objet de permettre au titulaire :

- De maîtriser le code source des 3 logiciels, objet de la TMA,
- De prendre connaissance de la documentation remise par le Centre Pompidou, en particulier du plan qualité projet (PAQ),
- De se familiariser avec l'environnement technique, fonctionnel et organisationnel des 3 logiciels et de leur base de données,
- De mettre en place les outils et procédures nécessaires à la reprise des activités de la TMA,
- De former ses équipes aux spécificités des logiciels,

Si le titulaire constate que les documents et informations qui lui ont été transmises par le titulaire sortant sont incomplets ou erronés, il en informe sans délai le Centre Pompidou et au plus tard 15 (quinze) jours avant la fin de la période de réversibilité entrante. A défaut, le titulaire ne pourra s'exonérer de sa responsabilité liée à l'exécution des prestations prévues au présent accord-cadre.

Les consignes précises en lien avec l'exécution des prestations (règles de développement, recette, mise en production, accès aux serveurs partages documentations ...) seront fournies, par la DSIT et le titulaire de l'accord-cadre venant à échéance, lors du transfert de connaissances. La mise en place du protocole de gestion des anomalies sera effective à la fin de la phase de réversibilité entrante.

À l'issue de cette phase, un procès-verbal d'admission de la réversibilité sera signé par les représentants du titulaire et du titulaire sortant. Ce procès-verbal constatera la reprise effective des activités de la TMA par le Titulaire.

5.7 Réversibilité sortante

5.7.1 Objet de la réversibilité sortante

La réversibilité sortante a pour objet la transmission, par le titulaire à son successeur, des documentations et informations techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer les prestations de TMA.

Cette phase devra commencer au plus tard, un mois avant la date d'échéance de l'accord-cadre et être terminée au plus tard à la fin de celui-ci.

5.7.2 Obligation du titulaire

Le titulaire assure le maintien des conditions de réversibilité des logiciels dans leur version actuelle et sur toutes les évolutions qui pourront lui être apportées pendant la durée de l'accord cadre.

Le titulaire s'assure pendant toute la durée de l'accord-cadre du transfert des compétences, au sein de ses équipes, en parallèle du maintien en conditions opérationnelles afin de veiller à la qualité de la réversibilité sortante des logiciels.

Le détail des prestations sera défini dans le bon de commande concerné.

5.7.3 Informations en vue du transfert

En cas d'extinction de l'accord-cadre, pour quelque motif que ce soit, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à fournir au Centre Pompidou, à sa demande, les informations qui lui sont nécessaires pour permettre de préparer la réversibilité vers un nouveau titulaire.

Ce droit s'exerce pendant la durée de six mois précédant l'extinction de l'accord-cadre ou, en cas de résiliation, à partir de la notification de la résiliation et pendant une durée de six mois.

5.7.4 Éléments à transférer

À la date effective d'extinction de l'accord-cadre, pour quelque motif que ce soit, le titulaire tient à la disposition du Centre Pompidou, sans frais pour ce dernier :

- Les moyens matériels et/ou logiciels transférés au titulaire par le Centre Pompidou pour autant que ces moyens subsistent à l'expiration ou la date d'effet de la résiliation de l'accord-cadre ;
- Les codes sources des logiciels ;
- La documentation opérationnelle dans sa dernière version et l'ensemble des documentations tenues à jour par le titulaire ainsi que tout document et/ou élément qui aurait été mis à la disposition du titulaire par le Centre Pompidou. ;
- Un arrêté de situation à la date d'extinction de l'accord-cadre et un rapport sur l'avancement des demandes en cours à la date d'extinction.

Article 6 . Données

Il est fait application de l'article 37 du CCAG TIC.

Article 7 . Personnel

7.1 Compétences

Le titulaire affecte à l'exécution du marché, du personnel expert dans le domaine d'intervention.

7.2 Représentant du titulaire

Le titulaire désigne dans son offre, un interlocuteur référant en charge de la parfaite exécution des prestations, de la direction du personnel et des sous-traitants qu'il fait intervenir et des liaisons avec le Centre Pompidou.

Il lui est demandé, en particulier, d'assurer les responsabilités et les tâches suivantes

- respect de l'exécution des plannings de contrôle,
- contrôle de la qualité des prestations,
- organisation du travail,
- établissement, de la mise à jour et de la remise au Centre Pompidou des documents techniques et rapports prévus au marché,
- ordonnancement, du pilotage et de la coordination de l'ensemble des intervenants,
- préparation et du suivi des prestations,
- Lors de leur déplacement au Centre Pompidou, respect du règlement intérieur du Centre Pompidou par son personnel, ses sous-traitants et autres personnes intervenant pour son compte,

En outre, il a la charge d'établir les devis demandés par le Centre Pompidou.

Ce responsable est disponible par téléphone ou par courriel du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, à l'exception des jours fériés.

Le titulaire peut être amené dans le cadre de l'exécution des prestations à compléter l'équipe désignée dans son offre s'il l'estime nécessaire pour la réalisation de certains projets mais sans supplément de prix.

7.3 Conduite des prestations

Le titulaire veille en permanence à ce qu'un interlocuteur spécialisé soit disponible aux heures ouvrées (du lundi au vendredi, 9h00-18h00).

Afin d'assurer la continuité du service, le titulaire s'assure de la coordination au sein de ses équipes, en particulier de la communication à plusieurs de ses préposés, des exigences et des consignes du Centre Pompidou et des engagements pris par le titulaire, au titre du marché, qu'ils soient ou non contractuels.

Le titulaire doit s'assurer que le Centre Pompidou disposera en permanence d'un interlocuteur capable de répondre et de traiter ses requêtes et de répartir celles-ci au sein des équipes du titulaire, afin de répondre à la demande du Centre Pompidou dans les plus brefs délais.

Pour ce faire, il désigne un interlocuteur référent, interlocuteur unique du Centre Pompidou, en charge du suivi du marché.

Ce représentant doit disposer des moyens et des pouvoirs pour répondre aux questions techniques, administratives, financières qui lui sont adressées par le Centre Pompidou.

Le titulaire confirme dès la notification de l'accord-cadre le nom, le titre et les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques), aux représentants du Centre Pompidou désignées au présent accord-cadre, en particulier les responsables de la DSIT en charge du dossier.

Cet interlocuteur est tenu de répondre à toutes les sollicitations de ce dernier dans un délai maximal de 2 (deux) jours ouvrables à compter de la demande du Centre Pompidou.

Si ce référent n'est pas en mesure de répondre directement aux demandes du Centre Pompidou, notamment pour des raisons techniques, il reste cependant tenu d'informer le Centre Pompidou, dans le délai fixé, des mesures prises pour répondre à sa demande et des délais de traitement de celles-ci, des démarches qu'il a effectuées et de tenir informé le Centre Pompidou de l'avancement du dossier.

7.4 Remplacement du personnel

Il est fait dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG TIC.

Le titulaire ne peut remplacer le personnel désigné dans son offre sans en avertir au préalable et par écrit le Centre Pompidou.

En cas de défaillance permanente ou temporaire de plus de trente jours ouvrés du chef de projet désigné dans son offre, le titulaire désigne 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 cette personne.

Le remplaçant est considéré comme accepté si le Centre Pompidou ne le récuse pas dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si le Centre Pompidou récuse 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 sont suspendus pendant la période d'examen par le Centre Pompidou des références et compétences du remplaçant.

Le Centre Pompidou se réserve le droit d'exiger, sur décision motivée, à tout moment, le remplacement de toute personne participant à l'exécution des prestations en particulier en cas de non-respect de son règlement intérieur.

Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec son personnel qui trouveraient leur source dans un refus d'agrément ou dans une décision de remplacement de la part du Centre Pompidou.

Le personnel du titulaire reste sous sa responsabilité pendant toute la durée du présent accord-cadre. Les décisions ayant trait à l'exécution de l'accord-cadre sont données au représentant du titulaire. Celui-ci a en charge de les faire appliquer.

Le titulaire garantit l'intervention de toute personne qui interviendrait directement ou indirectement pour son compte et prend à sa charge tous les risques et responsabilités qui pourraient en découler.

7.5 Interventions sur les sites du Centre Pompidou

En cas d'intervention sur les sites du Centre Pompidou, le personnel est tenu de respecter le règlement intérieur du Centre Pompidou et les consignes de sécurité. Le titulaire ne saurait se dégager de ses obligations contractuelles en cas d'éviction de son personnel pour non-respect de ces prescriptions.

Avant toute intervention sur site, la personne déléguée par le titulaire prend contact avec le représentant du Centre Pompidou en charge du projet et/ou de la demande d'intervention, au plus tard 5 (cinq) jours avant son arrivée, sauf intervention d'urgence, pour s'assurer de la présence du personnel concerné. Le titulaire ne peut dégager sa responsabilité sur la non réalisation de la prestation ou le retard de son exécution en cas de non-respect de cette obligation.

7.6 Responsabilité du titulaire

Le personnel du titulaire reste sous sa responsabilité pendant toute la durée du présent accord-cadre. Les décisions ayant trait à l'exécution de l'accord-cadre sont données au représentant du titulaire. Celui-ci a en charge de les faire appliquer.

Le titulaire garantit l'intervention de toute personne qui interviendrait directement ou indirectement pour son compte et prend à sa charge tous les risques et responsabilités qui pourraient en découler.

7.7 Echanges avec des prestataires du Centre Pompidou

Le titulaire est tenu de communiquer tout document, information et autres éléments aux prestataires du Centre Pompidou qui lui en font la demande après accord de ce dernier.

7.8 Accès aux locaux du Centre Pompidou

Lors des interventions du titulaire ou de ses représentants, le Centre Pompidou doit veiller à laisser libres et dégagés les accès au matériel afin de permettre au personnel du titulaire d'exécuter ses prestations.

Le Centre Pompidou veille à sécuriser les endroits où le titulaire doit effectuer ses prestations, en particulier à en interdire l'accès au public.

Un représentant du Centre Pompidou accompagne le personnel du titulaire ou des éventuels sous-traitants aux locaux où est installé le matériel, objet de l'intervention.

7.9 Discipline du personnel

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants s'engagent à faire respecter auprès de leur personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres aux sites.

Il est interdit au personnel du titulaire :

- de pénétrer dans les sites sans se présenter à l'interlocuteur désigné du Centre Pompidou,
- de pénétrer dans les sites sans badge,
- d'utiliser le téléphone sans autorisation du Centre Pompidou ou de son représentant, sauf urgence (pompiers),
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise et non agréée à travers un contrat de sous-traitance,
- d'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations,
- de ne pas respecter les consignes de sécurité.

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, le Centre Pompidou demandera le retrait du site de l'auteur de l'infraction sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au titulaire.

Le titulaire s'oblige à faire respecter à son personnel toutes les directives ou instructions du Centre Pompidou pour l'utilisation des locaux et matériels mis à disposition tels que l'accès, la circulation des personnes et des véhicules et la signalisation liée à cet accès.

Article 8 . Développement durable

Le titulaire se conforme à l'ensemble de la réglementation actuelle et à venir, en matière d'environnement et de développement durable.

Le titulaire s'engage pour l'exécution du présent contrat à prendre toutes les mesures nécessaires pour participer à l'effort collectif du développement durable. Il s'engage notamment à privilégier les échanges dématérialisés, réduire les déplacements de son personnel sur le site, sauf demande expresse du Centre Pompidou.

Tous les documents livrables sont mis à disposition de préférence au format dématérialisé. Cependant si le Centre Pompidou demande la remise de supports en papier, celui-ci est recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible). En cas de recours à la reprographie, le mode recto -verso et en noir et blanc est privilégié. Les documents dématérialisés partagés par le titulaire sont compressés autant que possible tout en conservant leur lisibilité.

Le Centre Pompidou donne accès à la documentation nécessaire au titulaire pour exécuter ses obligations contractuelles en lui permettant un accès via « SharePoint » à son intranet afin de limiter l'échange de mails et le volume des données échangées. Le Centre Pompidou communiquera les candidations d'accès à cet espace collaboratif après notification et prise d'effet du marché.

Si le titulaire a mis en place, dans sa structure, des éléments visant à réduire l'empreinte carbone tels que tris des déchets, incitation de son personnel à ne pas utiliser de véhicule automobile, recours à du matériel recyclé ou ecolabellisé, réduction de sa consommation énergétique, ... ou dispose de la certification aux normes ISO 14001, ISO 26000 ou ISO 50001 ou équivalent, il transmet la preuve de ces certifications au Centre Pompidou ou sa charte liée à l'environnement dès la notification du marché.

Article 9 . Devoir de conseil

Le titulaire est tenu à un devoir de conseil comme prévu à l'article 3.9 du CCAG TIC.

Article 10 . Dérogations au CCAG TIC

Les articles du présent CCTP qui dérogent aux articles du CCAG TIC sont les suivants :

Articles du CCTP	Articles du CCAG TIC
Article 5.2.4 – Procédure de recette	29 à 33.2 du CCAG TIC
Article 5.6 – Réversibilité entrante	38.4 du CCAG TIC
Article 7.4 - Remplacement du personnel	3.4 du CCAG TIC

Liste des annexes du CCTP

Les annexes jointes au CCTP sont actualisées en cours d'exécution du marché. Sont contractuelles les dernières versions de ces annexes.

Les annexes ont pour objectif de permettre aux candidats d'évaluer la maintenabilité des logiciels objets du marché. Elles sont fournies à titre indicatif. Au moment de la publication du marché les documents ne décrivent pas de façon exhaustive l'ensemble des fonctionnalités.

10.1 Annexe 1. Présentation fonctionnelle et technique Orex.doc

Principal document décrivant le logiciel Orex.

10.2 Annexe 2. Description du traitement RECUPGCOLL.doc

Principal document en lien avec le logiciel Recupgcoll.

10.3 Annexe 3. Base de données Orex et Recupgcoll

Documents en lien avec la base de données CNACGP, commune à Orex et Recupgcoll.

10.3.1 Annexe 3.1 Description base CNACGP.DOC

Description de la base de données.

10.3.2 Annexe 3.2 MCD base CNACGP.pdf

Modèle conceptuel de données (MCD).

10.3.3 Annexe 3.3 Exemples de déclencheurs et procédures stockées

Codes exemples en lien avec la base de données.

10.4 Annexe 4. Description ARCHIV

Documents en lien avec le logiciel Archiv.

10.4.1 Annexe 4.1 Description base Archives.docx

Description de la base de données.

10.4.2 Annexe 4.2 Description du système d'archivage.doc

Description du système d'archivage en lien avec le logiciel Archiv.

Article 11 . Abréviations et définitions

Signe	Définition
AGL	Un atelier de génie logiciel (AGL), ou un progiciel de développement, désigne un ensemble de programmes informatiques permettant eux-mêmes de produire des programmes de manière industrielle.
AMOA	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
API	En informatique, une interface de programmation d'application ¹ ou interface de programmation applicative, souvent désignée par le terme API pour « Application Programming Interface » en anglais, est un ensemble normalisé de classes, de méthodes, de fonctions et de constantes qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.
BK	Bibliothèque Kandinsky
CNAC-GP	Centre National d'Art et de Culture - Georges Pompidou (Centre Pompidou)
DCE	Dossier de Consultation des Entreprises
DIRPROD	DIRection de la PRODUCTION
DJF	DIRection Juridique et Financière
DSIT	Direction des Systèmes d'Information et Télécommunications. Dans ce document désigne la direction informatique du Centre Pompidou.
FTP	File Transfer Protocol (protocole de transfert de fichier), ou FTP, est un protocole de communication destiné au partage de fichiers sur un réseau.
Gcoll	Gcoll est un logiciel, proposé par l'association Videomuseum. Ce logiciel a été développé pour répondre aux besoins des musées et des collections publiques françaises d'art moderne et contemporain en matière de documentation et de gestion de collections. Il permet à chaque organisme de constituer et

	de gérer directement l'ensemble des informations sur ses propres collections avec un outil adapté et autonome.
GDS	Gestion des sources : logiciel édité par la société PC SOFT permettant de gérer les codes sources Windev.
GED	Gestion Electronique de Documents
MCD	Le Modèle Conceptuel des Données (MCD) est un outil dans la conception de bases de données. Il permet de représenter de manière graphique et simplifiée les données d'un système d'information et leurs relations.
MNAM-CCI	Musée National d'Art Moderne - Centre de Création Industrielle
MOA	Maîtrise d'OuvrAge
MOE	Maîtrise d'œuvre
OREX	Logiciel développé par la DSIT, dont la fonction première est la gestion des expositions. Pour les fonds numérisés, centralise les références des fichiers numérisés du MNAM-CCI, ceux de la collection et de la BK. Il permet de gérer leur indexation unique, le suivi de la numérisation et l'archivage à la BNF.
Redmine	Logiciel de ticketing et gestion de projet. Il permet de déposer des tickets d'évolution et d'anomalies et suivre l'avancement des travaux.
SQL Serveur (ou Microsoft SQL Server)	Microsoft SQL Server est un système de gestion de base de données (SGBD) en langage SQL développé et commercialisé par la société Microsoft. SQL Server est utilisé pour les bases de données des logiciels Ores, Recupgcoll, Archiv.
Traitement batch	Un traitement batch, est un logiciel, qui effectue des tâches, selon une programmation établie. Par exemple un « traitement batch » peut se lancer automatiquement, tous les jours, pour synchroniser deux bases de données (copier des données d'un logiciel A vers un logiciel B).
PAQ	Plan qualité projet
Windev	WinDev est un atelier de génie logiciel (AGL) édité par la société française PC SOFT et conçu pour développer des logiciels (c'est un ensemble de plusieurs logiciels permettant de développer des logiciels), principalement orientés données pour Windows et également pour Linux, .NET et Java. Il propose son propre langage : le WLangage.
Windows	Désigne le système d'exploitation principal installé sur les ordinateurs des utilisateurs du Centre Pompidou.
.NET, PowerShell, SQL, WLangage	Langages de programmation

Fin du document
