

**ÉTABLISSEMENT DE COMMUNICATION ET DE PRODUCTION AUDIOVISUELLE DE LA
DÉFENSE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
(CCTP)**

N° 2026-ECPAD-002

**Marché public relatif à l'intégration, l'adaptation et la
maintenance de la solution Dolibarr pour le suivi des ventes de
l'ECPAD**

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	1/55
----------------	-----------------------------------	------

Sommaire

1	Préambule.....	5
1.1.	Présentation de l'établissement.....	5
1.2.	Présentation de l'organisation sur place	5
1.3.	Définitions.....	7
2	Objet du marché.....	8
2.1	Objet	8
2.2	Contexte et justification du choix de la solution	8
2.3	Périmètre des prestations.....	8
2.4	Concurrence et ouverture.....	9
3	Système d'information de l'ECPAD.....	9
3.1	Les outils actuelles	9
3.1.1	L'outil de suivi des ventes actuel - Acropolis	9
3.1.2	Les autres outils.....	9
3.2	La description du système d'information visé	10
4	Fonctionnalités attendues.....	11
4.1	La gestion des clients.....	11
4.1.1	Gestion des contacts	12
4.2	Le projet	12
4.3	La gestion des produits	13
4.3.1	Produits finis et abonnements.....	13
4.3.2	Livres	14
4.3.3	Abonnements.....	14
4.3.4	Vente au numéro.....	15
4.3.5	Produits numériques	15
4.3.6	Coproduction.....	16
4.4	La gestion des documents.....	16
4.4.1	Devis (FC-22 à FC-23)	17
4.4.2	Contrats (FC-24 à FC-25).....	17
4.4.3	Les CGU (FC-26 à FC-27).....	17
4.4.4	Factures (FC-28 à FC-40).....	17

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	2/55
----------------	-----------------------------------	------

4.4.5	Autres documents	19
4.4.6	Processus de validation (FC-41 – FC-42)	19
4.5	La tarification et la mise à disposition	19
4.5.1	La construction du prix	20
4.6	Respect du RGPD et des règles d’archivage	22
4.7	La gestion des stocks	23
4.7.1	Processus actuel	23
4.7.2	Processus souhaité	23
4.8	Les statistiques et les extractions	23
4.9	La récupération ou l’envoi des données aux autres outils internes	24
4.10	Autres exigences fonctionnelles	24
5	Exigences techniques & contraintes de sécurité	25
5.1	Intégration de la Solution dans son environnement	25
5.1.1	Réponse technique	25
5.1.2	Conformités légales	25
5.1.3	Contraintes liées à l’hébergement et l’infrastructure technique	26
5.2	Intégration de la Solution dans le SI	26
5.2.1	Interfaces attendues à la mise en production	28
5.3	Collaboration avec les autres prestataires	28
5.4	Exploitation et sécurité	28
5.4.1	Authentification des utilisateurs ECPAD	28
5.4.2	Sécurité du système	29
5.4.3	Maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de sécurité (MCS)	29
5.4.4	Environnements mis à disposition	29
6	Organisation du projet	30
6.1	Equipe projet et lieu d’exécution	31
6.2	Gestion et suivi de la prestation, comités et instances	31
6.2.1	Réunion de lancement	31
6.2.2	Comité de pilotage (COPIL)	32
6.2.3	Comité projet (COPROJ)	33
7	Prestations au titre du forfait	35
7.1	Comitologie et suivi de projet	35

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	3/55
----------------	-----------------------------------	------

7.2	Installation de la solution sur les environnements	35
7.3	Spécification et paramétrage des interfaces	35
7.4	Paramétrage de la solution.....	36
7.5	Développements spécifiques	37
7.6	Mise en ordre de marche.....	38
7.7	Socle de formation des utilisateurs	39
7.8	Reprise de données.....	40
7.9	Finalisation.....	40
7.9.1	Vérification d'aptitude (VA).....	40
7.9.2	Vérification de service régulier (VSR).....	44
8	Prestations unitaires	46
8.1	Maintenance de la Solution.....	46
8.1.1	Traitement et suivi des incidents	46
8.1.2	Maintenance préventive	49
8.1.3	Maintenance corrective	49
8.1.4	Support fonctionnel et technique	50
8.2	Maintenance évolutive : évolutions par rapport au périmètre initial du projet.....	51
8.3	Fourniture de prestations d'étude et de paramétrage.....	52
8.4	Mobilisation de profils - Expertise fonctionnelle et métier	53
8.5	Formations complémentaires.....	53
8.6	Réversibilité	54
8.6.1	Définition	54
8.6.2	Conditions de mise en œuvre de la réversibilité.....	54

1 Préambule

1.1. Présentation de l'établissement

L'ECPAD est un établissement public à caractère administratif du ministère des Armées et des Anciens combattants, sous tutelle de la Délégation à l'information et à la communication de la Défense (DICOD). Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'établissement est devenu un service public d'archives.

Il est organisé autour de trois pôles métiers (le pôle de production audiovisuelle, le pôle du développement culturel et de la diffusion et le pôle des archives), d'une école de formation aux métiers de l'image et de deux pôles de soutien (le secrétariat général et le pôle du numérique).

Au 31 décembre 2024, le fonds d'images fixes était composé de plus de 15 millions de photographies dont 8 millions sur support argentique. Le fonds d'images animées sur supports physiques comprend environ 100 000 bobines de film sur supports argentiques et 100 000 cassettes vidéo. Plus de 32 000 titres étaient répertoriés dans la base de données documentaire au 31 décembre 2023.

1.2. Présentation de l'organisation sur place

L'ECPAD compte plus de 250 agents répartis en 5 pôles et 1 école des métiers de l'image.

Les pôles concernés par ce projet sont : le Pôle du développement culturel et de la diffusion (Département images et diffusion) et le Secrétariat générale (Département des affaires juridiques et des achats, Département budgétaire et financier). L'ensemble des pôles peut être impliqué à différents niveaux dans le projet de suivi des ventes d'ECPAD.

Le Pôle du développement culturel et de la diffusion (PDC) assure la valorisation et la diffusion des archives conservées par l'établissement.

Au sein du PDC, le DID s'occupe de la mise à disposition des archives de l'ECPAD (le fond des images fixes et des images animées) et la vente de produits physiques (livres, DVD, etc.).

Au sein du secrétariat général, le Département budgétaire et financier s'occupe de la gestion financière et budgétaire pour l'ECPAD.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	5/55
----------------	-----------------------------------	------

ORGANIGRAMME 2025

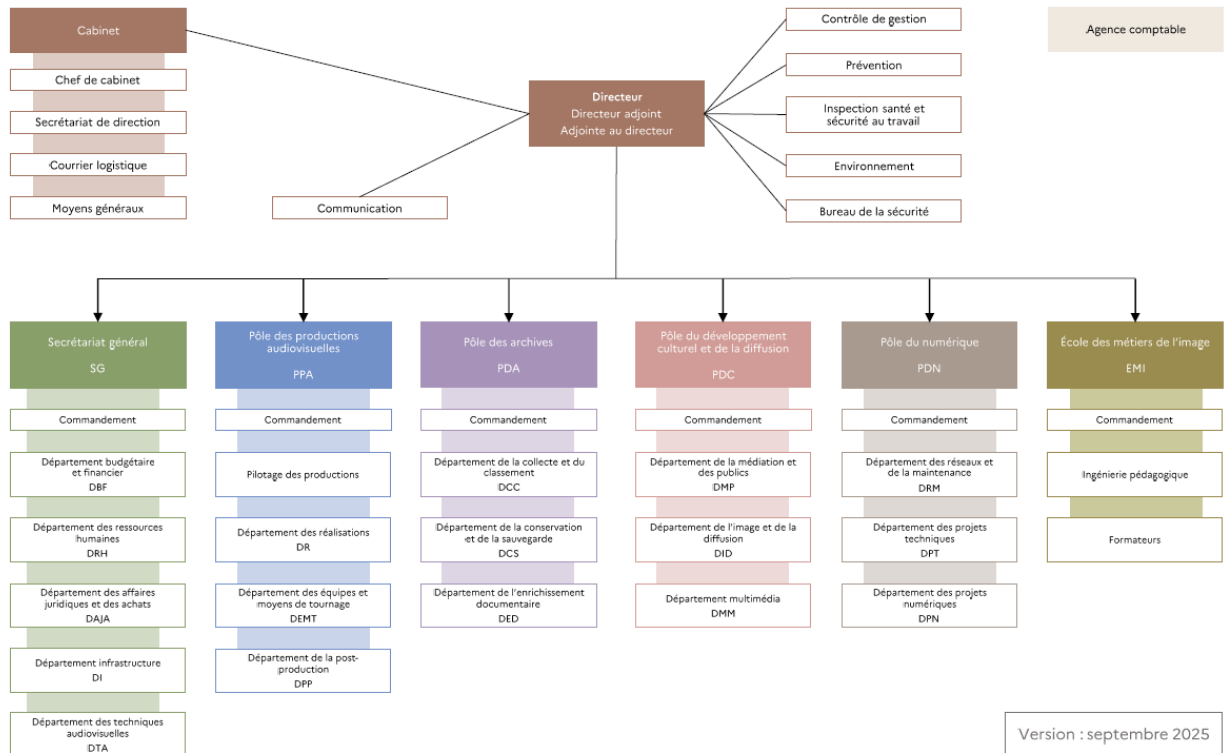


Figure 1. Organigramme ECPAD

1.3. Définitions

Le glossaire ci-dessous définit les termes utilisés dans le présent document et ses annexes.

TERME	DEFINITION
API	<i>Application programming interface</i> : ensemble normalisé destiné à l'échange de données entre logiciels
DAJA	Département des affaires juridiques et des achats
DID	Département de l'image et de la diffusion
ECPAD	Établissement de communication et de production audiovisuelle de la Défense
FC	Fonctionnalité
FT	Frais Techniques de traitement de la commande du client
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PRA	Plan de Reprise d'Activité
PRI	Plan de Reprise Informatique
PSSIE	Politique de sécurité des systèmes d'information de l'état
RP	Relations publiques, relations presse : ensemble des œuvres qui sont envoyés / données à titre gratuit de la part de l'établissement
SLA	<i>Service Level Agreement</i> , contrat de niveau de service en français
SOLUTION	Désigne le logiciel <i>open source</i> Dolibarr, déployé sur l'infrastructure de l'ECPAD par le Titulaire du marché
PF	Désigne un produit fini (produit physique, comme un livre).
PN	Désigne un produit numérique (produit virtuel, comme une image fixe ou une image animé)

2 Objet du marché

2.1 Objet

Le présent marché a pour objet l'installation, le paramétrage, l'intégration, le développement spécifique complémentaire et la maintenance évolutive et corrective de la solution logicielle open source Dolibarr, destinée à couvrir les besoins métiers du pouvoir adjudicateur.

2.2 Contexte et justification du choix de la solution

À l'issue d'une étude de marché interne portant sur plusieurs solutions du marché, le pouvoir adjudicateur a identifié la solution open source Dolibarr comme la plus adaptée à ses besoins, notamment au regard :

- du périmètre fonctionnel disponible en standard ;
- de sa modularité ;
- de sa pérennité et de sa communauté active ;
- de son modèle open source ne générant pas de dépendance à un éditeur unique.

La présente consultation ne porte donc pas sur le choix d'une solution logicielle, mais sur la sélection d'un prestataire chargé de son intégration, de son adaptation et de son maintien en conditions opérationnelles.

2.3 Périmètre des prestations

Le titulaire devra notamment assurer :

- l'installation de Dolibarr sur les serveurs internes du pouvoir adjudicateur ;
- le paramétrage avancé des modules standards ;
- la configuration des fonctionnalités décrites dans les annexes ;
- le développement des modules ou adaptations spécifiques nécessaires ;
- la maintenance corrective et évolutive ;
- l'assistance technique et le support ;
- le transfert de compétences.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	8/55
----------------	-----------------------------------	------

2.4 Concurrence et ouverture

La solution Dolibarr étant une solution open source accessible librement, le présent marché est ouvert à tout opérateur économique disposant des compétences techniques nécessaires à son intégration, adaptation et à sa maintenance.

3 Système d'information de l'ECPAD

3.1 Les outils actuelles

3.1.1 L'outil de suivi des ventes actuel - Acropolis

Acropolis – un progiciel développé par L'Odyssée Ingénierie – est actuellement utilisé par le DID pour le suivi des ventes. Il permet la gestion des clients, des devis, des factures et des contrats. De plus, Acropolis est utilisé pour :

- l'attribution d'un code unique à chaque document afin d'assurer leur suivi ;
- l'enregistrement des courriers entrants et sortants par les secrétariats.

Cependant, la solution actuelle ne répond plus pleinement aux besoins du DID pour les raisons suivantes :

- elle ne permet pas de générer de statistiques sur les ventes, ce qui complique la remontée d'informations auprès de la hiérarchie (par exemple : catégories de clients, types de fonds vendus, etc.) ;
- elle ne dispose pas d'une gestion des stocks ;
- le suivi de la mise à disposition ou de la vente des produits est très limité ;
- la saisie des conditions particulières dans les contrats est restreinte à 37 lignes, ce qui est insuffisant pour les besoins actuels.

L'Acropolis n'est pas connecté avec les autres outils (cf. Les autres outils) que le DID utilise pour la mise à disposition des archives numériques ou la vente des produits finis.

3.1.2 Les autres outils

- Duplik – outil développé en interne pour réceptionner les demandes des clients pour les produits numériques (<https://selectmedia.ecpad.fr/>).
- PrestaShop (PF) – site e-commerce (<https://boutique.ecpad.fr/>) sur PrestaShop la vente des produits finis et des abonnements. La boutique en ligne est sur le PrestaShop 9.
- Pictae (PF - RP) – outil développé en interne pour, entre autres, suivre les demandes des RP pour les PF.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	9/55
----------------	-----------------------------------	------

- Atlas Armadillo (PN) – contient les images fixes et les images animées, ainsi que les métadonnées associées.
- Metabase (PN) – une outil de visualisation des données.
- Efallia Process (PN, PF, Coproduction) – outil de signature électronique des documents.

3.2 La description du système d'information visé

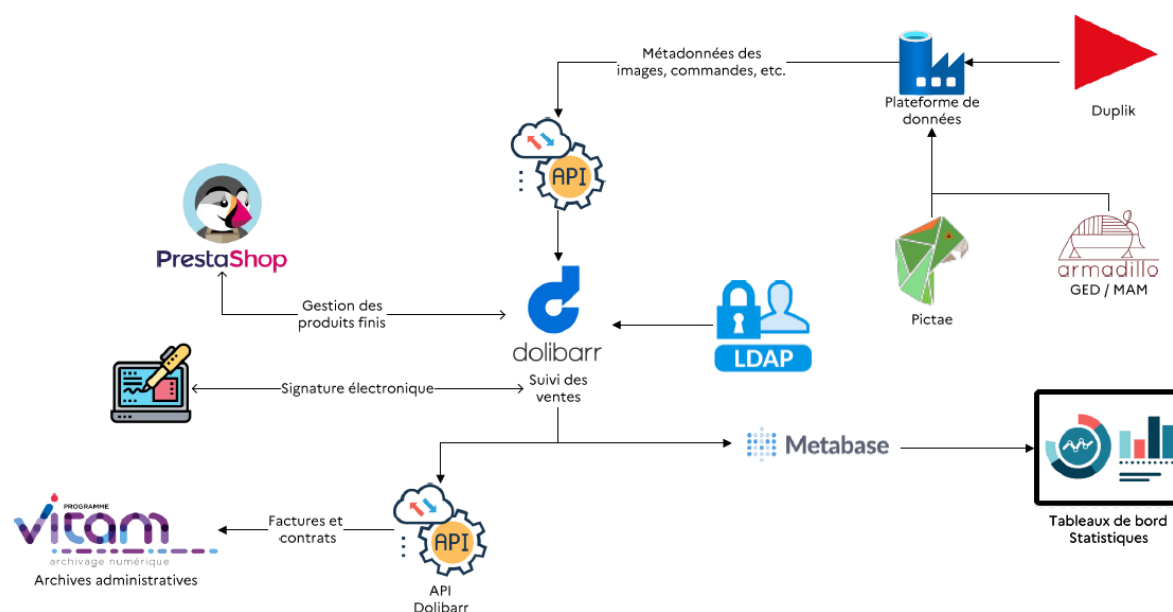


Figure 2. Schéma logique architecture

Le futur système d'information de l'ECPAD repose sur Dolibarr comme plateforme centrale de suivi des ventes et des opérations commerciales. Il constitue le cœur de la gestion des flux commerciaux et opérationnels, en intégrant l'ensemble des données relatives aux commandes, aux produits et aux clients, qu'il s'agisse de produits physiques ou numériques. Le système vise à garantir la fiabilité des statistiques commerciales, l'optimisation de la gestion des stocks, et la cohérence des informations entre les différents modules et services.

Composants et fonctions associées :

- Dolibarr : hub central du suivi commercial, assurant la gestion des commandes, le suivi des ventes, la production de statistiques, la gestion des stocks physiques, et l'intégration avec les autres systèmes.
- LDAP – service annuaire : assure l'authentification et l'autorisation des utilisateurs ainsi que la gestion centralisée des informations d'identité et de profils.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	10/55
----------------	-----------------------------------	-------

- API : facilite l'interconnexion avec la Plateforme des données et la solution Vitam, garantissant la synchronisation et l'échange sécurisé des informations.
- Plateforme des données : centralise l'ensemble des données de l'ECPAD, incluant les données et les métadonnées des commandes ainsi que les métadonnées des produits numériques.
- Vitam – SAE (en SaaS) : solution d'archivage électronique permettant l'archivage sécurisé des documents administratifs conformément aux exigences réglementaires.
- Metabase : outil de Business Intelligence permettant l'analyse et l'exploitation des données issues de Dolibarr pour le pilotage des ventes et le reporting.
- Prestashop : site e-commerce pour la vente de produits physiques (ex. livres), interconnecté avec Dolibarr pour la gestion des stocks et le suivi des commandes.
- Signature électronique (Efallia Process ou équivalent) : permet la signature électronique des documents et le paramétrage des processus de validation afin d'assurer la traçabilité et la conformité des opérations administratives.

Ce système d'information vise à structurer et centraliser l'ensemble des processus commerciaux et opérationnels, garantissant la cohérence des données, la fiabilité du suivi des ventes, et la facilité d'exploitation pour le pilotage stratégique de l'ECPAD.

4 Fonctionnalités attendues

Afin de garantir une traçabilité claire et homogène des exigences tout au long du projet, chaque fonctionnalité est identifiée par un code unique. Ce code permet de distinguer la criticité de la fonctionnalité, ainsi que son niveau d'arborescence dans la structure fonctionnelle.

L'ensemble des exigences fonctionnelles figure dans l'annexe « Exigences-fonctionnelles ». Ce annexe doit être renseigné par le Candidat.

4.1 La gestion des clients

La Solution doit permettre la création, la centralisation et la gestion des clients et des contacts conformément aux exigences **FC-01 à FC-04** dans l'annexe « Exigences-fonctionnelles ».

La création des clients doit être possible manuellement, par import de fichiers CSV et par récupération automatique depuis PrestaShop, CMS de la boutique en ligne de l'ECPAD.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	11/55
----------------	-----------------------------------	-------

L'ensemble des clients et contacts (clients professionnels, particuliers, défense, prospects¹) doit être centralisé dans une base unique.

La Solution doit permettre la gestion d'une arborescence clients configurable (Groupe, Entreprise mère, Entreprise fille, Service), adaptée aux différents types d'organisation, avec des mécanismes de contrôle de cohérence et de prévention des doublons. Il doit être possible de créer, sélectionner et facturer un client à n'importe quel niveau de cette arborescence.

Par exemple :

- niveau 1 – France télévisions ;
- niveau 2 – France 3 Régions ;
- niveau 3 – France 3 Bretagne.

Les fiches clients doivent être différenciées selon le type de client et intégrer les informations nécessaires à la gestion commerciale et tarifaire. La Solution doit également permettre la gestion des contacts, leur rattachement à un ou plusieurs clients et projets, y compris dans des cas de contacts intervenant sur plusieurs projets ou pour plusieurs clients.

4.1.1 Gestion des contacts

La Solution doit permettre la gestion des contacts conformément à l'annexe relative aux exigences fonctionnelles, les exigences **FC-05 à FC-07**.

Chaque contact doit pouvoir être rattaché à une fiche client et être catégorisé par fonction ou rôle (ex. contact documentaliste, contact producteur), via une liste déroulante ou une saisie libre. Un même contact peut être rattaché à un ou plusieurs clients et associé à un ou plusieurs projets de vente ou de mise à disposition des archives.

La Solution doit également gérer les cas d'usage de contacts multi-projets et multi-clients, notamment les intervenants externes (ex. freelances), qui peuvent intervenir sur plusieurs projets pour différents clients, ou sur des projets sans être rattachés de manière exclusive à un client.

4.2 Le projet

La Solution doit permettre la création et la gestion des projets (également appelés affaires ou projets de vente / de mise à disposition des archives), rattachés à un client, conformément aux exigences **FC-08 à FC-11**.

¹ Prospect – un professionnel ou un particulier qui a contacté ECPAD pour une vente potentielle, mais qui n'a pas encore effectué un achat.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	12/55
----------------	-----------------------------------	-------

Un projet représente l'expression d'un besoin formulé par le client (ex. « Achat des images du défilé du 14 juillet 2025 ») et peut concerner une vente de produits finis, une cession ou mise à disposition d'archives, ou un projet de coproduction.

La création d'un projet doit s'appuyer sur un processus simple et guidé. La Solution doit permettre d'identifier explicitement les projets de type Coproduction dès leur création, de les distinguer des autres types de projets et de les exploiter via des fonctions de recherche, de filtrage et d'analyse. Des champs additionnels spécifiques à certains types de projets (ex. Diffuseur, Audience pour les coproductions) doivent pouvoir être configurés.

Chaque projet doit permettre l'association et le suivi des documents commerciaux et administratifs (devis, factures, contrats, etc.), ainsi que l'association de plusieurs contacts avec la désignation, pour chaque document, d'un contact responsable (ex. signataire).

Une fois le projet terminé, la Solution doit permettre son archivage sous la fiche client, tout en conservant l'historique complet des documents et des échanges associés.

4.3 La gestion des produits

La Solution doit permettre la gestion complète des produits finis (PF), des produits numériques (PN) et des affaires de coproduction, conformément aux exigences **FC-12 à FC-21**.

Typologie des produits :

- produits finis (produits physiques comme livre, DVD, numéro d'une revue des armées ou formules d'abonnement pour les revues des armées d'un an ou de deux ans avec des tarifs spécifiques) ;
- produits numériques (images fixes, images animées et photogrammes) qui n'ont pas un stock réel, ils sont duplicables à volonté.

4.3.1 Produits finis et abonnements

La Solution doit permettre la création et l'alimentation des produits finis via une interface avec PrestaShop, par saisie manuelle ou import CSV. Elle doit être le maître d'information afin de garantir la fiabilité des stocks des produits finis de l'ECPAD.

La Solution doit permettre la classification des produits finis (collections, périodes historiques, thématiques, etc.) ainsi que la gestion complète de la fiche produit : prix (HT, TTC, prix de production, prix de vente/mise à disposition), TVA applicable et remises (standards ou personnalisées).

La création des PF (produits finis) s'effectue sur PrestaShop. Il existe 5 catégories de produits finis (dont 3 disponibles actuellement sur PrestaShop) :

- livres ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	13/55
----------------	-----------------------------------	-------

- pack livres et DVD;
- DVD;
- abonnement aux revues des armées ;
- vente au numéro des revues.

4.3.2 Livres

Les livres sont divisées par collections :

- collection « Images de » ;
- collection « Images en poche » ;
- collection « Au cœur de » ;
- hors-collection et coéditions.

Chaque livre peut avoir des étiquettes supplémentaires pour faciliter la recherche :

- périodes historiques (Première Guerre mondiale, Seconde Guerre mondiale, Guerres de décolonisation, Conflits contemporains, Toutes périodes, etc.) ;
- thématiques (Histoire de la photographie, Personnalités historiques, Histoire des conflits, Unités et matériels militaires, etc.).
- Un produit fini peut avoir une collection, une période historique et une thématique différente :
- « Libérer la France, envahir l'Allemagne » - livre, collection « Images de », période historique « Seconde Guerre mondiale », thématique « Histoire des conflits » ;
- « Épaulard et Diodon » - livre, collection « Au cœur de », période historique « Conflits contemporains », thématique « Histoire des conflits ».

4.3.3 Abonnements

Il existe trois revues de l'armée : Terre Mag, Cols Bleus, Air Actualités.

L'achat des abonnements est disponible sur la boutique en ligne de l'ECPAD (PrestaShop).

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	14/55
----------------	-----------------------------------	-------

Il existe deux types d'abonnement (abonnement pour un an et abonnement pour deux ans). Chaque formule d'abonnement a des tarifs spécifiques en fonction de l'acheteur (tarif spécial², étranger, DROM-COM, standard).

4.3.4 Vente au numéro

L'achat d'une revue au numéro est également possible sur la boutique en ligne de l'ECPAD (PrestaShop).

Arborescence des produits « vente au numéro » :

- Revues des armées ;
 - Vente au numéro ;
 - Terre Mag, Cols bleus, Air Actualités ;
 - La référence unique de la revue (ex. Terre Mag n° 13 - Sept. - Oct. 25).

La fiche produit contienne les caractéristiques techniques suivantes :

- nombre de page ;
- poids (en grammes) ;
- l'éditeur (SIRPA Air, SIRPA Terre, SIRPA Marine) ;
- dimension (LL x HH mm).

4.3.5 Produits numériques

Il existe plusieurs canaux de mise à disposition des archives de l'ECPAD :

- Un client peut initier sa demande dans l'outil développé par l'ECPAD « [Duplik](#) » ;
- Un client peut contacter l'établissement par courrier électronique (Outlook) ;
- Un client peut contacter l'établissement par courrier postal.

² Tarif spécial - le tarif spécial est réservé aux personnels des organismes de la Défense, aux militaires actifs, aux anciens militaires et personnels retraités de la Défense, aux réservistes, aux moins de 25 ans lycéens et étudiants, aux associations à but non lucratif à caractère militaire, aux mairies et aux correspondants défense.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	15/55
----------------	-----------------------------------	-------

La Solution doit permettre la création et la gestion des fiches produits numériques pour les images fixes (photographies), les images animées (vidéos) et les photogrammes (capture d'écran d'une vidéo), avec récupération automatique des métadonnées de l'image depuis l'API mise à disposition par l'ECPAD ou par saisie manuelle.

La Solution doit permettre la gestion de champs spécifiques selon le type de produit numérique (cf. « Annexe-10-Champs-fiche-produit-numérique-Armadillo-Atlas-Dolibarr »).

Pour les images animées (vidéos), la Solution doit permettre :

- le rattachement à un ou plusieurs auteurs, producteurs ou contributeurs ;
- la quantité d'images animées (vidéo) est assez conséquente (≈ 79 082 vidéos indexées dans le GED Armadillo ce qui fait ≈ 31 132 heures).

Quelques particularités sur les images fixes (photographies) :

- chaque image fixe (photo) est attachée à un ou plusieurs auteurs;
- la quantité d'images fixes est assez conséquente (≈ 2 970 139 photos indexées dans la GED Atlas Armadillo).

4.3.6 Coproduction

La Solution doit permettre la gestion des coproductions comme des affaires à part entière, avec l'association de plusieurs devis, contrats, factures et documents. Il s'agit de coproduction des œuvres (ex. film documentaire) avec des professionnels externes.

Il existe deux types d'affaires pour la coproduction : Devis FT (frais techniques) et Devis « Droits ».

Dans le cas des devis « Droits », les contrats pouvant être rédigés et validés hors de la Solution, celle-ci doit permettre leur rattachement direct sans circuit de validation interne. La Solution doit également permettre le suivi d'informations spécifiques aux coproductions (ex. société de coproduction, chaîne de diffusion).

Enfin, la Solution doit permettre d'indiquer qu'un projet initialement en coproduction bascule vers un autre type d'affaire, via un mécanisme simple de modification de la nature de l'affaire.

4.4 La gestion des documents

La Solution doit permettre la gestion complète des documents conformément aux exigences **FC-22 à FC-42**.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	16/55
----------------	-----------------------------------	-------

4.4.1 Devis (FC-22 à FC-23)

La Solution doit permettre la création, la modification et le suivi des devis directement depuis la Solution. Les informations du devis doivent rester modifiables avant validation et faire l'objet d'une traçabilité complète en cas de modification (historique des versions).

La Solution doit intégrer une gestion des statuts des devis et permettre le suivi de leur état tout au long du cycle de vie (ex. en cours, envoyé, en attente de signature, signé, refusé, sans suite, archivé). En l'absence de signature par le client, le devis et le projet associé doivent pouvoir être automatiquement classés « sans suite ».

4.4.2 Contrats (FC-24 à FC-25)

La Solution doit permettre l'intégration d'un contrat lors de l'envoi du devis au client, lorsque cela est requis. Les contrats ne sont pas obligatoires pour toutes les ventes ou mises à disposition : il n'existe pas de contrat pour la vente de produits finis, tandis que la mise à disposition des archives repose généralement sur un contrat de cession de droits, dont le modèle doit être sélectionnable et entièrement modifiable.

Pour les projets de coproduction (devis « Droits »), les contrats pouvant être rédigés et validés hors de la Solution, celle-ci doit permettre leur rattachement direct au projet. Toute modification de contrat doit faire l'objet d'un suivi de l'historique.

4.4.3 Les CGU (FC-26 à FC-27)

La Solution doit permettre une gestion souple et paramétrable des CGU, avec la possibilité de les joindre ou non au devis au format PDF. Le type de CGU à appliquer doit pouvoir être sélectionné selon le contexte du projet (coproduction, mise à disposition des archives, etc.), ainsi que la version linguistique appropriée (français ou anglais) pour les commanditaires étrangers.

La Solution doit également permettre l'insertion d'une case à cocher dans le devis attestant de l'acceptation des CGU par le client. Le texte et le lien associés à cette mention doivent être administrables par les profils autorisés côté ECPAD.

4.4.4 Factures (FC-28 à FC-40)

4.4.4.1 Processus actuel

Actuellement, le processus de facturation est partiellement manuel et nécessite plusieurs interventions extérieures à l'outil. Les factures sont parfois exportées au format Word afin d'être modifiées par le gestionnaire DBF.

Cas particuliers pour la facturation :

- factures de coproduction : les factures sont scindées entre la part de l'entreprise de coproduction et celle de l'établissement. Le gestionnaire DBF modifie manuellement l'encadré bas droit de la facture pour remplacer les champs « Remise sur total HT » et

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	17/55
----------------	-----------------------------------	-------

« Total net HT » par « Part ECPAD » et « Part coproducteur ». La part ECPAD est indiquée en négatif :

- voir exemple dans l'annexe « 2026-ECPAD-002-Annexe_8-Facture-coprod-exemple-négative » ;
- factures clients Défense : ajout manuel de la mention obligatoire « TVA non applicable, articles 256 A et 256 B du CGI ».

Aucune réintégration des factures modifiées n'est possible dans Acropolis, ce qui empêche tout suivi transverse des avoirs, règlements ou soldes restants.

L'absence de consolidation des données financières limite fortement la vision transversale de la gestion financière.

Validation actuelle via PEP (logiciel comptable) :

- le gestionnaire DBF saisit un Ordre à Recouvrer (OR) associé à la facture ;
- le Chef de département ou son adjoint valide l'OR ;
- PEP transmet ensuite les informations à l'agence comptable, qui assure le suivi et les relances clients.

4.4.4.2 Processus souhaité

La Solution doit permettre une gestion complète, automatisée et conforme des factures, intégrant les spécificités des différents types de clients et d'affaires, tout en garantissant la traçabilité et le suivi administratif et financier.

Chaque facture doit être rattachée à une affaire, avec reprise automatique des informations associées (numéro d'affaire, devis, bon de commande le cas échéant). La création de factures directes sans devis doit être possible. La Solution doit proposer des modèles de facture adaptés aux contextes métiers (France / international, coproduction), avec un choix de la langue (français ou anglais).

La Solution doit permettre la personnalisation du contenu des factures (textes, montants, taux de TVA), assurer une numérotation automatique et continue, et gérer les mentions légales spécifiques (ex. TVA non applicable). L'export et la réintégration des factures après modification doivent être possibles.

Les cas particuliers doivent être pris en charge, notamment les factures de coproduction (part ECPAD / part coproducteur, TVA paramétrable, facturation échelonnée), les remises différenciées (par ligne, sous-total ou globales) et les factures déjà réglées.

La Solution doit assurer un suivi financier précis (montant réglé, reste dû, statut acquitté), la gestion des avoirs, la cohérence devis/facture en cas d'annulation, l'envoi de notifications

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	18/55
----------------	-----------------------------------	-------

automatiques lors des transformations devis–facture et la recherche rapide des factures selon différents critères.

4.4.5 Autres documents

La Solution doit permettre d'ajouter d'autres documents numérisés dans une affaire (ex. un courrier sortant/entrant).

4.4.6 Processus de validation (FC-41 – FC-42)

La solution doit permettre de modéliser différents processus de validation pour la gestion d'affaire selon le type de produit/œuvre vendu. Les processus doivent être modifiables sans impacter l'historique des actions déjà effectuées sur les affaires archivées.

Le processus de validation pour les produits finis, produits numériques et coproductions (Devis FT) est dans l'Annexe « Processus_validation_documents ».

4.5 La tarification et la mise à disposition

La Solution doit permettre la gestion complète des paiements, remises, TVA et suivis financiers conformément aux exigences **FC-43 à FC-51**.

La Solution doit pouvoir gérer les multiples grilles tarifaires pour la cession et la mise à disposition des archives audiovisuelles (des produits numériques) afin de déterminer le prix de la mise à disposition.

À ce jour, deux grilles tarifaires existent au sein de l'établissement :

- une **grille tarifaire pour les frais techniques (FT)** liés à la mise à disposition ;
 - elle correspond aux coûts liés aux opérations techniques réalisées pour fournir le produit numérique (extraction, duplication, préparation des fichiers, etc.) ;
 - pour les archives audiovisuelles (vidéo), les frais techniques s'appliquent à la minute (si 5 secondes commandées = 1 minute facturée, si 65 secondes commandées = 2 minutes facturées).
- une **grille tarifaire pour les droits d'auteur (DA)** ;
 - elle permet de calculer le montant dû pour la cession et/ou l'exploitation des droits d'auteur. Le prix dépend notamment :
 - du type d'utilisation (édition, diffusion audiovisuelle, exposition, etc.) ;
 - du territoire ;
 - de la durée des droits concédés ;
 - des volumes utilisés (durée vidéo, nombre d'images fixes, etc.).

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	19/55
----------------	-----------------------------------	-------

- pour les archives audiovisuelles (vidéo), les frais de droit d’auteur s’appliquent par tranche de 30 secondes (si 5 secondes commandées = 30 secondes facturées, si 65 secondes commandées = 1 minutes et 30 secondes sont facturées).

Ces deux grilles figurent respectivement en annexe « 2026-ECPAD-002-Annexe-6-Grille-Tarifaire-FT » et en annexe « 2026-ECPAD-002-Annexe-7-Grille-Tarifaire-DA ». Les prix dans les deux grilles tarifaires ont été anonymisés.

La construction de prix est expliqué avec un exemple dans l’Annexe « 2k. 2026-ECPAD-002_CCTP-Annexe-11-Construction_prix_et_annexe » :

- feuille « Étape 1 – back-office + DAJA » : une simulation de back-office avec les données renseignés par les chargés de l’affaire dans la Solution afin de calculer le prix de vente/mise à disposition ;
- feuille « Étape 2 – Devis du client » : une simulation du devis générée par la solution ;
- feuille « Étape 3 – Annexe client » : une simulation de l’annexe au contrat générée par la solution.

La Solution doit mettre à disposition un back-office permettant :

- le calcul du prix de vente ou de mise à disposition des produits finis/physiques (PF) et des produits numériques (PN). Pour les PN, un exemple est présenté à l’étape 1 dans l’Annexe 2k – 2026-ECPAD-002_CCTP-Annexe-11-Construction_prix_et_annexe ;
- la génération d’un devis pour les PF et les PN. Pour les PN, un exemple est présenté un exemple est présenté à l’étape 2 dans l’Annexe 2k ;
- pour les PN uniquement, la production d’une annexe détaillant les produits numériques mis à disposition, conformément à l’exemple présenté à l’étape 3 dans l’Annexe 2k.

4.5.1 La construction du prix

Exemple 1 :

Un nouveau client souhaite acheter une archive photographique pour l’utiliser dans un livre. Le prix de la mise à disposition sera calculé à partir des deux grilles tarifaires :

- la grille tarifaire **FT (frais techniques)** pour la mise à disposition de l’image fixe ;
- la grille tarifaire pour le calcul du prix de **cession des droits d’auteur (grille DA)**, selon l’utilisation, la diffusion, le nombre d’année, le format, le nombre d’exemplaire, etc.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	20/55
----------------	-----------------------------------	-------

Exemple 2 :

Un client souhaite prolonger les droits d'utilisation d'une archive photographique déjà acquise pour un livre. Le prix sera alors calculé uniquement avec :

- la grille tarifaire pour la **cession des droits d'auteur (grille DA)** ;
- la grille **FT (frais techniques)** ne s'applique pas dans ce cas, car le client possède déjà le produit numérique.

4.5.1.1 Exemple de construction du prix

Un client souhaite acquérir les droits d'utilisation d'une archive vidéo (image animée), référence X12345, pour un extrait total de 30 secondes, composé de :

- 5 secondes au début de la vidéo (00:00:00 – 00:00:05),
- 10 secondes au milieu de la vidéo (01:03:10 – 01:03:20),
- 15 secondes à la fin de la vidéo (02:04:00 – 02:04:15).

La Solution doit permettre, pour ce type de demande :

- Gestion du produit :
 - ajouter la référence du produit numérique (X12345) et les métadonnées associées ;
 - identifier s'il s'agit d'une archive photographique ou vidéographique (image animée) afin de permettre la saisie des time-code source associées :
 - pour les archives vidéographiques, la Solution doit permettre la saisie de la ligne de commande avec le time-code source associées manuellement ou le récupérer automatiquement depuis la plateforme des données.
- Affichage et saisie des lignes tarifaires :
 - la Solution doit afficher les colonnes suivantes pour chaque ligne tarifaire :
 - Livraison de l'archive (liste déroulante avec le choix unique « Oui »/ « Non », à renseigner manuellement pour identifier si le produit numérique a déjà été livré au client) ;
 - Nature de l'archive (liste déroulante, à renseigner manuellement par le chargé d'affaires).
- Application des grilles tarifaires (voir un exemple de la construction des prix à l'annexe 2k. 2026-ECPAD-002_CCTP-Annexe-11-Construction_prix_et_annexe) :

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	21/55
----------------	-----------------------------------	-------

- pour chaque extrait (5 s, 10 s, 15 s), la Solution doit appliquer une ligne de la grille des droits d’auteur (DA) ;
 - prix calculé par tranche de 30 secondes pour les archives audiovisuels. Tranche de 30 secondes au sein du même code de la grille tarifaire ;
- ajouter un descriptif de chaque code de la grille tarifaire (DA et FT) pour chaque extrait commandé (cf. voir « Désignation Longue » ou « Libellé » dans les Annexes grilles DA et FT).
- Calcul automatique du prix total :
 - la Solution doit additionner : les montants issus de la grille FT et les montants issus de la grille DA afin de produire le prix total de mise à disposition des 30 secondes de l’archive ;
 - les exemples de calcul du prix sont dans le 2k. 2026-ECPAD-002_CCTP-Annexe-11-Construction_prix_et_annexe.
- Intervention manuelle du chargé d’affaires :
 - la Solution doit permettre :
 - de sélectionner ou désélectionner les grilles à appliquer (FT et/ou DA) ;
 - de modifier manuellement les montants proposés, tout en conservant l’historique des modifications pour la traçabilité (si requis par l’établissement).

4.6 Respect du RGPD et des règles d’archivage

La Solution doit permettre la gestion complète du cycle de vie des données personnelles (clients, contacts, prospects) et des pièces administratives (devis, factures, contrats, etc.) conformément aux exigences **FC-52 à FC-59**. Elle doit offrir des mécanismes paramétrables de conservation, d’archivage et de suppression, manuels ou automatiques, incluant la gestion des consentements et des droits d’opposition, la distinction entre fiches actives et archivées temporairement, ainsi que l’archivage pérenne via un SAE (Système d’archivage électronique). La Solution doit assurer la traçabilité et l’audit de toutes les opérations, permettre une gestion fine des droits d’accès, autoriser des traitements en masse avec validation et simulation préalables, et fournir des notifications et des rapports réguliers sur l’application des règles RGPD et d’archivage, tout en permettant l’anonymisation des données lorsque nécessaire.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	22/55
----------------	-----------------------------------	-------

4.7 La gestion des stocks

4.7.1 Processus actuel

Le suivi des stocks et des inventaires des produits finis est réalisé dans un fichier Excel.

Aucun stock distinct n'est géré (tous les ouvrages sont suivis dans le même tableau).

Les mouvements entre produits, les sorties pour RP ou cadeaux, les ventes directes, les réapprovisionnements et l'inventaire sont entièrement manuels.

Les alertes de réapprovisionnement, le suivi des ventes vers le Distributeur, et la synchronisation avec la boutique en ligne n'existent pas.

4.7.2 Processus souhaité

La Solution doit permettre une gestion complète et automatisée des stocks et des mouvements de produits finis conformément aux exigences **FC-60 à FC-69**. Elle doit gérer plusieurs stocks distincts (ex. Stock 1, Stock 2, Stock 3 PrestaShop) et des stocks spécifiques avec des règles particulières, comme les stocks fantômes (« Livres abîmés ») ou les exemplaires de consultation gratuits.

La Solution doit tracer tous les mouvements entre stocks, permettre les sorties pour RP ou cadeaux en enregistrant toutes les informations nécessaires (date, référence, demandeur interne, destinataire, motif, type et quantité de l'ouvrage), générer automatiquement des alertes de réapprovisionnement selon des seuils paramétrables (ex. $\text{Stock 1} \leq 5$ ou $\text{cumul Stock 1+2+3} \leq 15$), et synchroniser les ventes et stocks avec la boutique en ligne PrestaShop. Elle doit également gérer les ventes directes avec génération des documents associés et intégration du lien de suivi ColiShip, le suivi des transactions avec distributeurs, les réapprovisionnements en choisissant le stock à alimenter, et la réalisation d'inventaires périodiques (juin et décembre).

4.8 Les statistiques et les extractions

La Solution doit permettre la consultation, l'exploitation et l'extraction des statistiques et données conformément aux exigences **FC-70 à FC-71**. Elle doit fournir des statistiques détaillées sur les ventes et la mise à disposition des archives, par type de produit (produit fini, produit numérique, coproduction, RP), par type de fonds d'archives et par typologie de commanditaire (client professionnel, public, défense, prêt d'œuvre). La Solution doit permettre d'analyser le panier moyen, d'identifier les produits ou fonds les plus demandés et les typologies de clients générant le plus de recettes, ainsi que d'analyser les demandes de prêt d'œuvre selon leur statut. Elle doit également fournir des statistiques sur les images fixes et audiovisuelles, avec la possibilité de croiser ces données avec des informations sur les références et les clients.

La Solution doit proposer des tableaux de bord (Dashboards) synthétiques et personnalisables par utilisateur ou rôle, affichant des indicateurs clés (volumes de vente, mises à disposition, recettes, panier moyen, tendances), avec filtrage dynamique et cohérence avec les statistiques

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	23/55
----------------	-----------------------------------	-------

détaillées. Elle doit permettre l'extraction et l'export de l'ensemble des données gérées (clients, projets, contacts, produits, etc.) dans des formats standards (CSV, Excel, PDF), y compris la liste des projets clients avec les détails principaux et la liste des contacts associés aux projets.

Pour les archives vendues, la Solution doit générer un document Excel détaillé, incluant références, auteurs, mentions, nature, date de création, prix et statut de livraison, durée total des archivées ou volume total des archives cédées, etc. Pour les archives audiovisuelles, chaque extrait doit apparaître sur une ligne distincte avec un code *time in : time out* et le prix associé. Enfin, la Solution doit permettre l'utilisation de ces données pour des diffusions ciblées par courriel, avec sélection des contacts selon des filtres paramétrables (ex. rôle dans un projet, année).

4.9 La récupération ou l'envoi des données aux autres outils internes

La Solution doit assurer l'interopérabilité avec l'ensemble des outils et systèmes externes conformément aux exigences **FC-72 à FC-75**. Elle doit permettre la récupération des métadonnées des produits numériques, les lignes de commande, etc. depuis l'API mise à disposition par l'ECPAD via la plateforme des données interne (cf. la Figure 2. Schéma logique architecture).

La Solution doit permettre l'échange direct de données avec PrestaShop pour récupérer les informations des fiches produits, créer automatiquement les produits dans la Solution, récupérer les comptes clients et documents associés aux ventes, et assurer le suivi des ventes et la gestion des stocks.

La Solution doit supporter la synchronisation bidirectionnelle des données avec les outils externes (création, mise à jour, suppression) et assurer la traçabilité complète des échanges (outil source/destination, date, type de données). Elle doit tracer les erreurs d'échange et permettre leur consultation par un administrateur, tout en garantissant la sécurité des échanges (authentification, contrôle d'accès).

Enfin, la Solution doit permettre l'intégration avec des solutions de signature électronique, (Efallia Process, outil actuel), afin d'envoyer des documents à signer, suivre le statut de signature et récupérer les documents signés, avec traçabilité complète des échanges.

4.10 Autres exigences fonctionnelles

La Solution doit permettre la gestion complète des fonctions transverses, documentaires et utilisateurs conformément aux exigences **FC-76 à FC-83**. Elle doit faciliter l'envoi des documents en fusionnant automatiquement devis, contrats et CGU en un document unique (limité à 5 Mo).

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	24/55
----------------	-----------------------------------	-------

La Solution doit être entièrement en français, permettre des traitements et suppressions en masse (gestion des doublons, clients, commandes) et offrir des paramétrages clairs et accessibles.

Elle doit gérer les utilisateurs et leurs droits : création, modification, blocage, désactivation, réactivation et archivage de comptes, gestion des groupes et rôles, droits différenciés par utilisateur ou groupe, sans limitation de nombre de comptes.

La Solution doit proposer une recherche globale multicritères sur tous les objets (clients, projets, devis, commandes, produits, archives, factures), avec tri, export et personnalisation des résultats.

Elle doit conserver l'historique complet des actions métier (création, modification, suppression, changements de statut, ajustements manuels), horodaté et associé à un utilisateur ou processus automatique, consultable et exportable selon les droits.

La Solution doit assurer la gestion documentaire : versioning des documents (devis, contrats, factures, etc.), association d'un statut à chaque document (brouillon, envoyé, signé, refusé, annulé) et possibilité de comparer différentes versions.

Enfin, la Solution doit proposer des mécanismes de notifications et rappels métier configurables, tels que relances client, signatures en attente ou alertes de stock, avec paramétrage par utilisateur ou rôle et notifications internes pour informer des événements importants.

5 Exigences techniques & contraintes de sécurité

5.1 Intégration de la Solution dans son environnement

5.1.1 Réponse technique

Le cadre d'exigences techniques de l'ECPAD est formalisé à travers une liste d'exigences techniques énoncées et priorisées disponibles dans l'annexe « Exigences-techniques ». Ce annexe doit être renseigné par le Candidat. Certaines spécifications sont rappelées dans les articles suivants.

5.1.2 Conformités légales

La Solution fournie doit être conforme aux réglementations et obligations auxquelles l'ECPAD est soumis, notamment, et sans que cela soit exhaustif :

- La RGPD (cf. 7. Protection des données personnelles) ;
- Le RGAA (cf. 8. Utilisabilité et accessibilité numérique) ;
- La réglementation en vigueur et aux bonnes pratiques énoncées par l'ANSSI.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	25/55
----------------	-----------------------------------	-------

5.1.3 Contraintes liées à l'hébergement et l'infrastructure technique

L'ECPAD impose une Solution internalisée. L'établissement fournira l'ensemble des serveurs requis pour la mise en production de la Solution. Ces serveurs seront virtualisés, et hébergés sur l'infrastructure de virtualisation de l'ECPAD. L'établissement mettra à disposition une configuration standard en fonction des besoins exprimés par le Titulaire. Le maintien en condition opérationnel et de sécurité du socle commun sera réalisé par l'ECPAD.

Le Titulaire doit prendre à sa charge l'installation, le paramétrage, les développements éventuels dans la Solution, la sécurisation et le maintien en condition opérationnelle de la Solution.

La Solution doit être accessible et consultable via un accès web (support de tous les navigateurs connus du marché : Microsoft Edge et Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari et Opera). Elle doit donc être parfaitement compatible avec Windows 11, et ne pas nécessiter l'installation de logiciels tiers.

L'offre doit notamment respecter les exigences suivantes :

- Disponibilité du système pendant les heures d'ouverture de l'ECPAD est garantie ;
 - En cas de besoin d'intervenir pendant les heures d'ouverture de l'ECPAD, le Titulaire doit prendre contact avec le PDN. La notification doit être effectuée par le Titulaire au moins deux jours ouvrés à l'avance de l'intervention, afin de permettre l'organisation du service et d'informer les équipes métier de l'indisponibilité de la Solution.
- Obligation de respecter les standards de développement Dolibarr pour les éventuels développements effectués pour l'ECPAD.

Livrables attendus – au plus tard un mois après la mise en ordre de marche

- La description complète de l'architecture technique de la Solution.

5.2 Intégration de la Solution dans le SI

Pour tous les besoins d'interfaçage, il est attendu que le Titulaire assure le fonctionnement entre la Solution et les interfaces en :

- Fournissant la documentation technique nécessaire pour qu'un autre SI s'interface avec la Solution ;
- Développant la partie de l'interfaçage lui incombant et permettant l'interopérabilité avec les SI décrits ci-dessous ;
- Ou mettant en œuvre toute autre action permettant d'assurer le fonctionnement entre la Solution et les interfaces.

La Solution doit permettre une interopérabilité et un interfaçage facile avec les SI tiers, via : la mise à disposition d'API entrantes et sortantes et / ou la génération de fichiers plats permettant

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	26/55
----------------	-----------------------------------	-------

l'intégration de données. Le Titulaire fournira la liste des différentes API standards développées et les fonctionnalités associées et modalités techniques.

Les API fournies pour interfacer la Solution avec des applications tierces, doivent être évolutives.

Les spécifications techniques des interfaces, matériels et logiciels de la Solution, doivent être documentées, en respectant les standards de développement Dolibarr, afin de permettre une compatibilité et un interfaçage optimaux avec l'ensemble des composants existants. Cette documentation doit être communiquée minimum 1 mois avant la mise en production des interfaces.

Le Titulaire doit décrire comment les APIs sont sécurisées, et préciser si elles sont bien soumises à l'obtention de clés d'authentification et répondent aux recommandations du RGI³ (règlement général d'interopérabilité), notamment concernant la sécurité des échanges et les protocoles.

A minima un schéma de description APIs doit être modélisé. Dans la mesure du possible il doit s'accompagner d'une collection et d'un environnement PostMan, d'une API platform ou d'un équivalent permettant de documenter précisément l'API. Le bon fonctionnement des interfaces (imports/exports, APIs, etc.) doit être supervisé par le Titulaire à l'aide d'outils appropriés.

Les interfaces doivent être activables par les utilisateurs habilités. Le Titulaire met à disposition un outil de supervision et d'alerte.

Livrables attendus

- Spécifications fonctionnelles détaillées des interfaces ;
- Schéma de description API et collection PostMan ou équivalent afin de pouvoir tester les API ;
- Formats de données attendus en entrée (ex : JSON/XML) et règles d'intégration pour les requêtes entrantes (authentification, structure des payloads, gestion des erreurs) ;
- Formats de données retournées en sortie (ex : JSON/XML) et règles d'extraction pour les réponses sortantes (codes HTTP, pagination, droits d'accès) ;
- Traitement des rejets ;
- Dossier d'exploitation des interfaces (incluant procédures et outils de contrôle).

³ https://www.numerique.gouv.fr/uploads/Referentiel_General_Interoperabilite_V2.pdf

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	27/55
----------------	-----------------------------------	-------

5.2.1 Interfaces attendues à la mise en production

Dans la Solution Dolibarr, les interfaces API suivantes devront être pleinement opérationnelles, afin de garantir l'exploitation de la Solution :

- Plateforme des données :
 - échange entre la plateforme des données et la GED Armadillo pour la création des références des PN à travers une interface d'appel (au fur à mesure) ;
 - échange entre la plateforme des données et l'application Duplik (une application développée en interne pour la réception des commandes des PN) pour la réception et l'import des commandes .
- PrestaShop - est une boutique en ligne d'ECPAD pour vente des PF (produits finis, physiques).

La Solution doit pouvoir s'interfacer avec des applications tierces qui ne sont pas encore mises en production (comme Metabase, Système d'Archivage Electronique (SAE), GED ou une solution de gestion des droits d'auteur, si la solution externe est choisi).

5.3 Collaboration avec les autres prestataires

Le Titulaire doit se mettre en rapport avec les opérateurs présentant des interfaces avec le présent CCTP afin d'assurer leur interopérabilité (à date de notification du présent marché).

L'ECPAD assure l'initiative et le suivi de ces contacts.

Les opérateurs concernés sont :

- Armadillo // GED (ECPAD, Armadillo) ;
- Metabase (ECPAD) ;
- Efallia process (ECPAD, Efallia) ;
- Duplik (ECPAD) ;
- PICTAE (ECPAD) ;
- PrestaShop (ECPAD).

5.4 Exploitation et sécurité

5.4.1 Authentification des utilisateurs ECPAD

Les mécanismes techniques et procéduraux permettant de gérer l'authentification au sein de l'application doivent notamment répondre aux exigences suivantes :

- Connexion au back office avec nom d'utilisateurs et mots de passe LDAP ou Active Directory d'ECPAD ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	28/55
----------------	-----------------------------------	-------

- Déconnexion automatique de l'utilisateur après une période d'inactivité ;
- Affichage masqué des mots de passe.

5.4.2 Sécurité du système

L'ensemble du système est sécurisé (données comprises). Les exigences en termes de sécurité de la Solution se rapportent à :

- L'authentification des utilisateurs ;
- La gestion des habilitations ;
- L'anonymisation des données ;
- La gestion de la confidentialité ;
- La gestion des incidents ;
- Le paramétrage ;
- Les audits et la gestion des traces.

Elles sont détaillées dans l'annexe « Exigences-techniques » de l'acte d'engagement.

La direction du Titulaire doit accepter formellement les risques résiduels identifiés dans l'appréciation des risques et l'homologation doit être documentée.

Le Titulaire doit réviser annuellement l'appréciation des risques et à chaque changement majeur pouvant avoir un impact sur le service.

Le Titulaire peut être force de proposition et proposer une architecture technique permettant d'optimiser la sécurité du système.

5.4.3 Maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de sécurité (MCS)

Le Titulaire de la Solution fournit en phase projet un plan d'assurance qualité et son plan de sécurité contenant les meilleures pratiques et mesures mises en œuvre afin de garantir le maintien en condition opérationnelle et le maintien en condition de sécurité ainsi que les performances de l'ensemble des interfaces de la Solution et processus sous sa responsabilité contractuelle constituant l'écosystème de la Solution.

5.4.4 Environnements mis à disposition

Le Titulaire met à disposition :

- Un environnement de **production** comprenant l'ensemble des éléments de la Solution, y compris les bases de données ainsi que les systèmes d'interface et d'interopérabilité. Des paramétrages doivent pouvoir être faits en environnement de production sans

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	29/55
----------------	-----------------------------------	-------

pour autant les rendre visible aux utilisateurs, grâce à un système d'activation et de désactivation.

- Un environnement de **pré-production/recette** ayant pour vocation de recetter et valider les nouvelles versions de la Solution ainsi que les paramétrages faits sans être activés en production. L'environnement de pré-production ne doit pas être actif en permanence. Il doit pouvoir être utilisé temporairement durant des périodes définies (minimum de 2 semaines). A chaque activation de l'environnement de pré-production, l'ensemble des éléments de la Solution (bases de données, systèmes d'interface et d'interopérabilité, paramétrages masqués) de l'environnement de production, doit être copié en pré-production afin de rendre cet environnement Iso Production. Une attention particulière sera apportée aux interfaçages avec les Solutions tierces qui doivent pouvoir être, à la suite de la copie, automatiquement ou très facilement paramétrées vers les environnements de recettes des tiers le cas échéant.

Le Titulaire veille à ce que les maintenances et les montées de version des Solutions ne génèrent pas de régression en termes de fonctionnalités et de performances.

Le déploiement de nouvelles versions en production doit pouvoir s'effectuer sans arrêt de service.

Le Titulaire précise si le système implémente des mécanismes d'historisation des modifications et permet un retour à n'importe quel état du code, ainsi qu'une traçabilité des modifications effectuées sur le code.

6 Organisation du projet

Le projet est piloté par le Pôle du numérique de l'ECPAD, qui assure la chefferie de projet MOA. Des représentants des différents pôles et départements de l'ECPAD participent aux différents comités et réunions en tant que référents métiers.

La phase de définition du besoin fonctionnel avec les équipes de l'ECPAD et la rédaction du cahier des charges est assurée en interne, par le Pôle du numérique, département des projets techniques.

La bonne exécution du présent marché est placée sous la responsabilité du Titulaire.

Celui-ci confirme l'organisation du projet tout au long du marché. Le marché est mixte comporte des prestations :

- Prestations forfaitaires – Mise en œuvre de la Solution, paramétrage de la solution et les formations utilisateurs (DPGF, cf. 3a. 2026-ECPAD-002_AE-Annexe-1-l'AE-DPGF-BPU);
- Prestations unitaires – Maintenance corrective, évolutive et adaptative, support (BPU, cf. 3a. 2026-ECPAD-002_AE-Annexe-1-l'AE-DPGF-BPU).

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	30/55
----------------	-----------------------------------	-------

6.1 Equipe projet et lieu d'exécution

L'ECPAD doit avoir connaissance de l'équipe projet du Titulaire et de ses éventuelles évolutions. Les éventuels membres de l'équipe n'étant pas présents dans le cadre de réponse doivent avoir des profils conformes à ceux proposés dans la phase d'offre.

Les ateliers de paramétrage sont réalisés dans les locaux de l'ECPAD ou à distance.

Les déploiements sont préparés dans les locaux du Titulaire et réalisés à distance.

Les formations métier pour la prise en main du logiciel sont préparées dans les locaux du Titulaire et réalisés sur place à l'ECPAD ou à distance.

Livrables attendus

- CV détaillés anonymisés de chaque membre de l'équipe projet, précisant le niveau de compétence et de connaissance de la Solution.

6.2 Gestion et suivi de la prestation, comités et instances

La gestion et le suivi du présent marché, des comités et des instances pour la phase projet est comprise dans la proposition financière du produit final clé en main.

6.2.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché est organisée dans un délai au plus de 15 jours ouvrés suivant la notification du marché au Titulaire. La date sera convenue d'un commun accord entre l'ECPAD et le Titulaire.

Cette réunion réunit l'équipe du Titulaire et l'équipe projet ECPAD avec pour objectifs :

- La présentation de tous les acteurs du projet et de leurs rôles et responsabilités ;
- La restitution de la compréhension du contexte et des besoins de l'ECPAD ;
- La présentation de l'organisation du Titulaire et de sa méthodologie de travail ;
- L'initialisation des procédures de travail ;
- La fixation des modalités d'échange, de suivi et de communication ;
- La présentation détaillée du calendrier des prestations.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	31/55
----------------	-----------------------------------	-------

6.2.2 Comité de pilotage (COPIL)

Objectifs
• Contrôle la qualité des prestations exécutées par le Titulaire • Suit l'avancement des projets et la planification des prestations de maintenance évolutive • Préconise des évolutions de périmètre et des services, après la phase projet • Prépare les orientations et les évolutions de la Solution • Décide de plans d'améliorations

Eléments préalables 72 heures avant la date du comité (En gras les livrables à la charge du Titulaire)	Eléments en sortie 24h après le comité (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Ordre du jour • Support de présentation du comité • Liste des changements réalisés sur la période • Liste des changements programmés et en cours • Problèmes sur la période et Solutions mises en œuvre • Problème en cours • État d'avancement des prestations • Suivi des événements contractuels et administratifs (facturation, réclamations etc.)	• Compte rendu du comité • Relevé de décision • Appréciation de l'atteinte du niveau de qualité de service • Arbitrage sur application ou non de pénalités le cas échéant et en cas de non-conciliation, renvoi au comité contractuel • Soumission au comité de pilotage en cas de litige : en cas de points de vue opposés et non conciliables, le différent est acté dans le compte-rendu et est soumis au Comité stratégique • Soumission au comité stratégique en cas de non atteinte des niveaux de service attendus

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	32/55
----------------	-----------------------------------	-------

Participants	Fréquences
• Représentants de l'ECPAD • Représentant du Titulaire • Toute intervenante et tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité.	Tous les trimestres ou à la demande de l'ECPAD ou du Titulaire. Durée maximum 2h

Conditions de réussite :

- Production et livraison des supports et livrables 48 heures avant la date du comité ;
- Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité, approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves).

6.2.3 Comité projet (COPROJ)

Objectifs
• Suit l'avancement opérationnel du projet sur tous les périmètres de prestations • Vérifie la disponibilité des ressources opérationnelles, techniques et organisationnelles permettant d'assurer le niveau et la qualité de service attendu • Identifie les risques de perturbations • Présente une synthèse des événements marquants relatifs à l'avancement des prestations en mode projet sur la période écoulée depuis le dernier comité

Eléments en entrée (En gras les livrables à la charge du Titulaire)	Eléments en sortie (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Ordre du jour • Support de présentation du comité • Identification des difficultés rencontrées ou potentielles	• Compte rendu du comité • En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte-rendu et est soumis au comité de pilotage

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	33/55
----------------	--	-------

• Suivi des déploiements matériels (planning prévisionnel, identification des difficultés rencontrées ou potentielles, etc.) • Suivi de l'avancement du projet	
---	--

Participants	Fréquences
• Représentants de l'ECPAD • Représentant du Titulaire ayant des responsabilités techniques et organisationnelles dans le cadre du présent marché • Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité.	Toutes les 15 jours durant la phase forfaitaire Durée 1h30 maximum

L'ECPAD a 5 jours ouvrés pour valider les comptes rendus des différents comités à compter de leur réception. Passé ce délai, sans retour de l'ECPAD, les comptes rendus sont considérés comme étant validés.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	34/55
----------------	-----------------------------------	-------

7 Prestations au titre du forfait

Les prestations relevant du forfait sont définies ci-dessous et font l'objet d'un chiffrage par le candidat dans l'annexe « 3a. 2026-ECPAD-002_AE-Annexe-1-l'AE-DPGF-BPU », onglet DPGF.

7.1 Comitologie et suivi de projet

PF1	Comitologie et suivi de projet (Phase forfaitaire - Mise en œuvre de la Solution)	ECPAD	Titulaire
PP	Pilotage du projet		
PP1	Réunion de lancement	R	C
PP2	Comité projet	R	C
PP3	Comité de pilotage	R	C

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

7.2 Installation de la solution sur les environnements

PF2	Installation de la solution sur les environnements (Phase forfaitaire - Mise en œuvre de la Solution)	ECPAD	Titulaire
INS	Installation de la solution sur les environnements		
INS01	Installation de la solution sur l'environnement de paramétrage / pré-production sur les serveurs d'ECPAD	A	R
INS02	Installation de la solution sur l'environnement de production sur les serveurs d'ECPAD	A	R

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

7.3 Spécification et paramétrage des interfaces

PF3	Spécifications et paramétrage des interfaces (Phase forfaitaire - Mise en œuvre de la Solution)	ECPAD	Titulaire
SPI	Spécifications et paramétrage des interfaces		
SPI01	Spécifications des interfaces	A	R
SPI02	Paramétrage des interfaces	A	R

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

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	35/55
----------------	-----------------------------------	-------

7.4 Paramétrage de la solution

Le paramétrage de la Solution correspond à la partie forfaitaire PF4 du DPGF. Les exigences associées sont celles identifiées comme relevant du type de couverture « Standard » et « Solution de contournement » dans les annexes exigences fonctionnelles et exigences techniques.

Le Titulaire s'engage à mener les ateliers de paramétrage et à construire la Solution en se basant sur les fonctionnalités attendues et définies dans l'expression de besoin présentes au CCTP et annexes.

En particulier, le Titulaire s'engage à corriger toute anomalie détectée (mineure, majeure, bloquante) en cours de la phase projet sous un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la date de prise en charge par le Titulaire.

Cette prestation comprend :

- la conduite de réunions de travail sur site ou à distance visant à définir de manière partenariale le paramétrage de la Solution à réaliser pour la mise en œuvre de la cible ;
- la livraison par le Titulaire de dossiers de paramétrage, résultats des ateliers avec les utilisateurs de l'ECPAD permettant d'assurer la couverture des besoins fonctionnels par la Solution ;
- la mise en œuvre du paramétrage au sein de la Solution (tout le paramétrage initial y compris celui qui sera à la main de l'administrateur de la Solution par la suite doit être mis en place par le Titulaire) ;
- un transfert de compétences sur la Solution à un groupe projet restreint : cette première présentation a pour objectif de faire comprendre les concepts structurants afin de faciliter les paramétrages réalisés par la suite.

Du fait de son expertise sur le progiciel proposé, le Titulaire doit être force de proposition pour construire une Solution conforme aux possibilités du produit et dont il devra assurer la maintenance.

Éléments en entrée		Éléments en sortie	
En gras, les livrables à la charge du Titulaire		En gras, les livrables à la charge du Titulaire	
• CCTP • Liste des exigences fonctionnelles et techniques • Réunion de lancement		• Ordres du jour, supports et comptes rendus des réunions et ateliers • Calendrier du projet • Dossier de paramétrage	
2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	36/55	

• Réunions « métiers » avec les futurs utilisateurs • Ateliers de paramétrage • Environnement de paramétrage mis à disposition	• Solution paramétrée dans l'instance de développement
Condition de passage à l'étape suivante • Dossier de conception validé (pour les modules développées sur mesure) • Dossier de paramétrage validé • Solution paramétrée dans l'instance de développement	Conditions de réussite • Disponibilité des participants et apport de l'expertise des responsables de domaines

7.5 Développements spécifiques

Les développements spécifiques correspondent à la partie forfaitaire PF5 du DPGF. Les exigences associées sont celles identifiées comme relevant du type de couverture « Développement » dans les annexes exigences techniques et fonctionnelles.

Les développements spécifiques nécessaires sont réalisés par le Titulaire et définis avec l'ECPAD lors d'ateliers dédiés.

Pour chaque développement spécifique, le Titulaire précise la conception, le paramétrage de la Solution et les délais de réalisation, validés préalablement avec l'ECPAD et rédige un dossier de spécification (en incluant le code source complet, documenté et exploitable, correspondant aux développements réalisés) et dossier de paramétrage.

Le développement des interfaces doit permettre de connecter la solution Dolibarr aux systèmes existants.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	37/55
----------------	--	-------

7.6 Mise en ordre de marche

La mise en ordre de marche est une procédure administrative et technique de livraison de la Solution.

Objectifs
Informer l'ECPAD de la livraison de la Solution.

Éléments en entrée	Éléments en sortie
En gras, les livrables à la charge du Titulaire	En gras, les livrables à la charge du Titulaire
Solution installée en environnement de recette et paramétrée	- Cahier de tests - Notification adressée à l'ECPAD - PV de mise en ordre de marche

Condition de passage à l'étape suivante	Conditions de réussite
- Solution testée et validée par le Titulaire - Notification reçue par l'ECPAD	Précision et exhaustivité des cahiers de tests

Réf	Tâches	ECPAD	Titulaire
MO	Mise en ordre de marche		
MO01	Test et validation de la Solution	A/R	I
MO02	Notification de l'ECPAD	I	R

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

La mise en ordre de marche est notifiée par le Titulaire à l'ECPAD, lui signifiant qu'il peut procéder aux opérations de vérification d'aptitude.

La notification reçue par l'ECPAD devra comporter :

- La raison sociale du Titulaire ;
- L'objet du marché ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	38/55
----------------	-----------------------------------	-------

- La mention : « Mise en ordre de marche relative au marché public relatif à l'intégration, l'adaptation et la maintenance de la solution Dolibarr pour le suivi des ventes de l'ECPAD » ;
- Les noms, prénoms et qualité du signataire ;
- La date de signature ;
- La signature du représentant du Titulaire habilité à engager le Titulaire au titre du marché.

Dans le cadre de la mise en ordre de marche, le Titulaire est tenu de :

- Fournir la Solution au Département des Réseaux et Maintenance ;
- S'assurer du bon fonctionnement de la Solution dans l'infrastructure de l'ECPAD au préalable à la validation d'aptitude.

7.7 Socle de formation des utilisateurs

Le Titulaire accompagne l'ECPAD dans la prise en main de la Solution, la montée en compétences de ses utilisateurs et l'assistance au démarrage. Le Titulaire prend en charge la formation de l'ensemble des utilisateurs de l'ECPAD, soit environ 28 personnes.

Le plan de formation proposé par le Titulaire fait l'objet d'une validation par l'ECPAD. Les formations sont assurées par des formateurs qualifiés, ayant une bonne maîtrise de la Solution et une bonne connaissance du métier et du niveau des utilisateurs. Le Titulaire assure la montée en compétence des administrateurs fonctionnels et techniques en amont des formations.

Le Titulaire rédige les supports de formation, validés par l'ECPAD. Ces supports sont rédigés en français et sont adaptés au contexte métier de l'ECPAD, reprenant de façon pédagogique et détaillée l'ensemble des fonctionnalités de la Solution de l'ECPAD. Un support de formation spécifique pour les profils administrateur fonctionnel et administrateur technique est également fourni par le Titulaire.

Le Titulaire prépare l'environnement de formation et fournit les accès pour les utilisateurs en amont de leur formation. La base de formation peut être une duplication de la base de la plateforme de préproduction.

En cas de montée de version significative impactant l'utilisation de la Solution, le Titulaire s'engage à réaliser sans surcoût la formation des utilisateurs.

Afin de faciliter la conduite du changement, il est attendu que les utilisateurs de l'ECPAD soient formés sur leur propre programmation et non sur une programmation générique. Les formations doivent être adaptées à l'organisation interne et aux problématiques opérationnelles de l'ECPAD.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	39/55
----------------	-----------------------------------	-------

PF7	Socle de formation des utilisateurs (Phase forfaitaire - mise en œuvre de la Solution)	ECPAD	Titulaire
AC	Accompagnement au changement		
AC01	Ingénierie des formations (plan de formation, formalisation des supports)	A/C	R
AC02	Formation de tous les utilisateurs (métier et support)	C	R
AC03	Production de l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle	C	R
AC04	Support aux utilisateurs	A/C	R

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

Livrables attendus

- Plan de formation à jour ;
- Support de formation pour chaque session (support électronique modifiable) ;
- Manuel utilisateurs spécifique à l'ECPAD ;
- Manuel administrateur spécifique à l'ECPAD.

7.8 Reprise de données

Aucune donnée n'est à reprendre depuis les anciens systèmes dans le cadre du présent marché. Toutefois, il sera possible de commander des prestations ponctuelles de migration ou de reprise de données qui pourraient s'avérer requises en cours d'exécution.

7.9 Finalisation

La conformité de la Solution livrée ainsi que les éventuelles évolutions réalisées à la demande de l'ECPAD sont vérifiées lors d'une phase de recette de la Solution et des évolutions. Le Titulaire propose un planning des tests sous forme de calendrier détaillant ses différentes phases et formalisant les éléments de suivi permettant de maîtriser son avancement dans les délais impartis.

7.9.1 Vérification d'aptitude (VA)

La procédure de vérification d'aptitude est une phase de tests techniques et fonctionnels. L'ensemble des tests de vérification d'aptitude se déroule dans les conditions réelles, c'est-à-dire dans les locaux de l'ECPAD, avec le matériel prévu pour l'exploitation.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	40/55
----------------	-----------------------------------	-------

La VA est effectuée par l'ECPAD avec le concours du Titulaire, sur la base d'un cahier de tests établi par l'ECPAD, reprenant l'ensemble des exigences fonctionnelles et techniques établies lors de la phase de paramétrage.

Les modules pourront être recettés indépendamment les uns des autres, néanmoins un seul procès-verbal de vérification d'aptitude serait établi pour l'ensemble des modules. L'ensemble des modules devra être recetté pour établir le procès-verbal de VA.

Objectifs
Valider le bon paramétrage des fonctionnalités, le bon fonctionnement des développements spécifiques, ainsi que les performances techniques de la Solution, et son bon fonctionnement

Éléments en entrée	Éléments en sortie
En gras, les livrables à la charge du Titulaire	En gras, les livrables à la charge du Titulaire
• Notification de mise en ordre de marche adressée à l'ECPAD • Stratégie de tests • Plan de tests • Cahier de tests (fonctionnalités, processus, interface etc.) décrivant les résultats attendus	• PV de validation des tests • Modalités de traitement des incidents liés à la phase de recette • Documentation mise à jour, le cas échéant • Décision positive de vérification d'aptitude

Condition de passage à l'étape suivante	Conditions de réussite
• Absence de réserves • VA prononcée (Décision positive de vérification d'aptitude)	• Forte implication des ressources projets et des utilisateurs finaux de l'ECPAD • Définition d'un processus de remonté des incidents vers les équipes du Titulaire • Réactivité de l'équipe du Titulaire pour corriger les incidents

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	41/55
----------------	--	-------

Réf	Tâches	ECPAD	Titulaire
VA	Validation d'aptitude		
VA01	Test et vérification de la Solution	R/A	C
VA02	Stratégie de recette	R/A	C
VA03	Spécification de la recette	C/A	R
VA04	Recette fonctionnelle	R/A	C

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

7.9.1.1 Fin de la vérification d'aptitude

La fin de cette étape donne lieu à la validation du procès-verbal de vérification d'aptitude (VA) par l'ECPAD au titulaire.

La prononciation de la VA par l'ECPAD est nécessaire pour passer à la mise en production et que la VSR puisse commencer, pour ce faire :

- Les incidents mineurs doivent aussi être corrigés, éventuellement au-delà du début de l'étape suivante, dans un délai qui sera fixé entre les directions de projet de l'ECPAD et du Titulaire. Dans ce cas, des réserves seront mentionnées ;
- S'il y a des réserves, le Titulaire effectue toutes les actions nécessaires pour les lever définitivement (livraison de correctifs, correction de paramétrages, etc.) dans le respect du planning du projet ;
- Dans le cas où les réserves ne peuvent être levées ou si leur levée ne peut respecter le planning projet, l'ECPAD peut décider d'un ajournement ou d'un rejet conformément aux stipulations du CCAG-TIC.

7.9.1.2 Livraison de la documentation

Le Titulaire du marché fournit aux administrateurs fonctionnels de l'ECPAD ainsi qu'au Département Réseaux et Maintenance de l'ECPAD les informations, moyens et outils nécessaires à la mise en exploitation de la Solution.

À ce titre, il fournit un dossier contenant les documents décrits ci-après et adaptés à l'ECPAD. Ce transfert de compétences comprend tout l'accompagnement et les explications nécessaires à la bonne compréhension des documents remis et à l'exécution des actions qui en découlent :

- Dossier d'Architecture Technique ;
- Dossier d'Exploitation Technique ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	42/55
----------------	-----------------------------------	-------

- Dossier de Mise en support.

Les versions finalisées des différents dossiers de documentation doivent être communiquées à l'ECPAD a minima 15 jours ouvrés avant le démarrage de la phase de Vérification d'Aptitude (VA).

7.9.1.2.1 Dossier d'architecture technique

Ce dossier décrit :

- Les conditions d'utilisation et d'installation ainsi que les recommandations techniques concernant le système ;
- Les protocoles de communication, les formats d'échanges de données (format d'import et d'export de données), afin de permettre à l'ECPAD ou à ses partenaires / fournisseurs de réaliser ou d'adapter les systèmes qui seront amenés à dialoguer avec la Solution cible ;
- LDAP.

7.9.1.2.2 Dossier d'exploitation technique

Ce dossier décrit les traitements d'exploitation automatisés (batch) d'une application ou d'un service :

- Sauvegarde : emplacement des données à sauvegarder, stratégie de sauvegarde, fenêtre de sauvegarde, particularités ;
- Surveillance supervision pilotage : consignes de surveillance / pilotage, consignes de reprises sur incident, procédures particulières ;
- Base de données : description des bases (groupes / utilisateurs), paramétrage de la base, répertoires de la base, règles d'exploitation ;
- Arrêt relance des services : procédure d'arrêt des systèmes et des bases, enchaînements des services, niveau des droits nécessaires ;
- Ordonnancement : batch et enchaînements de processus à mettre en œuvre, impératifs horaires, impact sur l'applicatif ;
- Le cas échéant, contient les informations pertinentes à l'exploitation technique.

7.9.1.2.3 Dossier de mise en support

Le Titulaire du marché fournit au Département des Réseaux et Maintenance les informations et moyens nécessaires à la mise en exploitation de la Solution.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	43/55
----------------	-----------------------------------	-------

Les responsables de l'exploitation technique du système devront être formés à des opérations d'intervention de premier niveau sur le système d'information. Ils devront être à même de :

- Diagnostiquer une défaillance technique sur les équipements ;
- Vérifier les flux de données entrants et sortants.

Ce document permet la mise en support hotline, il décrit :

- Le traitement des incidents connus et informe sur les responsables et les contacts ;
- Les horaires et contacts : heures d'ouverture, période critique, contacts internes / externes ;
- La gestion des incidents connus : décrit le processus de qualification et de traitement des incidents connus.

7.9.2 Vérification de service régulier (VSR)

La durée de cette vérification de service régulier est définie dans le CCAP. Le service est considéré comme étant régulier si :

- La durée cumulée par mois des indisponibilités de la Solution ne dépasse pas 5% de la durée d'utilisation effective, garantie pendant les heures d'ouverture de l'ECPAD et avec un maximum d'interruption de service continue de 120 minutes pendant les heures d'ouverture de l'ECPAD ;
- Aucune nouvelle anomalie majeure, bloquante n'est constatée ;
- En cas d'anomalies mineures constatées, le Titulaire s'engage à les résoudre sous un délai de 2 mois ;
- Au-delà de 15 anomalies mineures constatées, la VSR ne pourra être constatée.

Objectifs
• Constater que toutes les fournitures et prestations dues au titre du présent marché permettent d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation dans l'environnement de production pour remplir les fonctions visées. • Assurer la maintenance corrective de l'application.

Éléments en entrée	Éléments en sortie
	En gras, les livrables à la charge du Titulaire

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	44/55
----------------	-----------------------------------	-------

• Application recettée et validée (VA prononcée) • GO de mise en production prononcé en comité de pilotage	• Traitement des incidents • Documentation mise à jour, le cas échéant • PV d'admission VSR • Décision d'admission
---	---

Condition de passage à l'étape suivante	Conditions de réussite
La fin de cette étape donne lieu à la validation du procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) par l'ECPAD au titulaire.	Réactivité des équipes du Titulaire

Tout au long de la phase de vérification de service régulier, le Titulaire est tenu d'assurer la maintenance corrective de l'application. La direction de projet ECPAD recense les incidents liés aux aspects techniques et fonctionnels et les transmet au Titulaire.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	45/55
----------------	-----------------------------------	-------

8 Prestations unitaires

Les prestations unitaires sont définies ci-dessous et donnent lieu à l'émission de bons de commande par l'ECPAD.

Leur chiffrage est renseigné par le candidat dans l'annexe « 3a. 2026-ECPAD-002_AE-Annexe-1-l'AE-DPGF-BPU », onglet BPU.

La mise à jour de la documentation rendue nécessaire par l'exécution de ces prestations est incluse dans les prix unitaires du BPU.

8.1 Maintenance de la Solution

Le Titulaire fournit une prestation de maintenance à compter de la date d'admission des prestations relatives au produit final clé en main (résultat de VSR positif).

Cette prestation de maintenance couvre les parties matérielles et applicatives de la Solution. Le Titulaire assure les actions de maintenance préventive, corrective et évolutive nécessaires afin d'optimiser la qualité et les coûts.

8.1.1 Traitement et suivi des incidents

VR	Maintenance de la Solution		
VR01	Traitement des incidents	C/A	R
VR02	Traitement des évolutions	C/A	R

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

Pour la déclaration et le suivi des incidents, le Titulaire fournit à l'ECPAD une Solution de type extranet. Toute anomalie, dysfonctionnement ou incident nécessitant une intervention de maintenance est saisie et suivie dans l'outil prévu à cet effet.

Le Titulaire s'engage à transmettre à l'ECPAD des rapport intégrant des indicateurs de suivi (nombre d'incidents, délai de prise en charge, délai de correction, etc.). Le respect ou non-respect des délais contractuels de prise en charge ou de correction d'un incident est présenté en COPIL par le Titulaire de manière trimestrielle et s'appuie sur ses outils de supervision et de gestion des tickets.

La gestion des incidents repose sur des procédures de traitement simples et rapides. En cas d'incident ou de panne, le Titulaire doit, après constatation ou signalement, effectuer un diagnostic et les interventions techniques nécessaires au rétablissement du service dans les délais prévus ci-dessous.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	46/55
----------------	-----------------------------------	-------

L'identification de la nature de l'incident se fait soit au travers de la Solution extranet, soit après contact téléphonique auprès du support (confirmé par courriel) ou par courriel entre le chef de projet informatique ou l'administrateur de la Solution et le support du Titulaire.

La plateforme extranet permet d'enregistrer une fiche d'incident qui détaille le contexte du problème et qui établit un premier diagnostic. La fiche d'incident reste ouverte jusqu'à la résolution du problème.

Tout incident clôturé par erreur doit pouvoir être rouvert sans nécessité de créer une nouvelle demande.

Il appartient aux équipes de l'ECPAD de classer l'incident en bloquant, majeur ou mineur (voir ci-dessous).

Toute modification de la qualification apportée par le Titulaire à la qualification établie par l'ECPAD doit obligatoirement faire l'objet d'une information auprès de l'ECPAD dans les délais les plus brefs. Les motifs de la requalification doivent être clairement exposés. En cas de désaccord, l'interprétation de la personne publique est retenue.

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre pour régler dans les délais prévus les problèmes mettant en cause l'utilisation normale de la Solution.

Ces incidents peuvent être de trois natures :

- **Un incident bloquant** restreint fortement ou supprime un service de base, ou une fonctionnalité essentielle, telle que la vente ou l'entrée de recettes, sans contournement possible ;
- **Un incident majeur** dégrade la qualité d'un service ou d'une fonctionnalité essentielle ou en rend l'exploitation difficile par l'obligation de reprises manuelles nombreuses et coûteuses ou par obligation d'utiliser une Solution de contournement ;
- **Un incident mineur** est un incident qui n'est ni bloquant, ni majeur.

Les engagements demandés par l'ECPAD concernant les incidents détectés sont les suivants :

Incidents	Délais de prise en charge à partir du signalement de l'incident par l'ECPAD	Délais de correction à partir de la prise en charge par le Titulaire
Bloquant	2 heures	4 heures
Majeur	8 heures	48 heures
Mineur	2 jours ouvrés	10 jours ouvrés

Aucun incident ne pourra être réputé résolu sans confirmation expresse de l'ECPAD.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	47/55
----------------	-----------------------------------	-------

Dans tous les cas, le Titulaire s'engage à fournir mensuellement au Département des Projets Techniques un rapport détaillé sur les incidents et les correctifs appliqués, précisant le délai de prise en charge effectif, la résolution effective ou sa planification, la criticité et le statut de chacune des interventions, ainsi qu'un état récapitulatif pour statistiques du nombre d'interventions en fonction de leur statut et de leur criticité.

NB : La maintenance réglementaire concerne la prise en compte de l'évolution de la législation (maintenance réglementaire du logiciel). Pour ce dernier pan, il est entendu que ladite maintenance est adossée à la notion de périmètre constant, technique et fonctionnel.

Dans le cas de modifications liées à l'évolution dues à la législation, le Titulaire s'engage, après validation de la modalité de prise en compte avec l'ECPAD à les réaliser, dans un délai qui sera fixé avec l'ECPAD (ce délai démarre après la publication législative).

8.1.1.1 Connexion aux serveurs

8.1.1.1.1 Attribution d'un compte

Avant de pouvoir disposer d'un compte permettant de se connecter aux serveurs, les administrateurs de la solution devront au préalable signer une Attestation de Reconnaissance de Responsabilité (ARR).

8.1.1.1.2 Connexion au réseau ECPAD (VPN)

La connexion à distance vers le réseau de l'ECPAD se fera par l'intermédiaire d'un VPN géré par l'ECPAD. Le Titulaire devra par conséquent installer un client VPN sur les postes qu'il utilisera pour réaliser l'administration de la Solution. Une documentation précisant les modalités d'installation et d'utilisation sera fournie par l'ECPAD.

8.1.1.1.3 Gestion des accès privilégiés

Les accès aux serveurs composants la Solution se feront par l'intermédiaire d'un bastion. Chaque tentative de connexion fera l'objet d'une demande d'autorisation soumise à validation de la part d'un administrateur de l'ECPAD. Pour chaque demande, le motif et la durée de connexion souhaitée devront être indiqués par l'administrateur de la Solution.

8.1.1.2 Dispositif qualité et amélioration continue

Le dispositif qualité et le principe d'amélioration continue s'illustrent par les points suivants :

8.1.1.2.1 Auditabilité

La prestation de support aux métiers de l'ECPAD est susceptible d'être auditée en tout ou partie pour vérifier que le Titulaire satisfait à ses obligations et *service level agreements* (SLAs).

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	48/55
----------------	-----------------------------------	-------

8.1.1.2.2 Conformité du service

La conformité du service s'applique à la bonne fin de travaux et au respect des délais du Titulaire, sur toutes les prestations.

8.1.2 Maintenance préventive

Les objectifs des opérations de maintenance préventive sont de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation du service rendu, de minimiser les risques de panne des différents matériels et de garantir le niveau de performance attendu par l'ECPAD.

Le Titulaire assure la maintenance via la mise en place de mécanismes de gestion de projet : l'ECPAD peut consulter le suivi des actions (planifiées, en cours, réalisées) et l'analyse des risques.

Les opérations attendues de la part du Titulaire sont :

- La vérification de l'état de la Solution et de ses matériels ;
- L'analyse des performances ;
- L'évaluation des anomalies non-bloquantes ;
- La planification des interventions nécessaires afin de garantir la continuité de service de la Solution.

Livrables attendus

- Recommandations trimestrielles du Titulaire en termes de prévision et d'optimisation du système.

8.1.3 Maintenance corrective

La maintenance corrective consiste à corriger des anomalies ou dysfonctionnements survenus sur les composants de la Solution, et donc la modification de ces composants et de la documentation associée, quand ils se révèlent non conformes aux spécifications fonctionnelles ou entraînent un dysfonctionnement du système, et ce sur toute la durée du présent marché.

La maintenance corrective couvre :

- La réparation et la remise en état du système jusqu'à restauration d'un état de fonctionnement normal ;
- Les opérations de sauvegarde et d'éventuelle restauration de l'ancienne version après l'installation d'une nouvelle version ou d'une évolution spécifique du logiciel. Les opérations de sauvegarde concernent aussi bien les données que les paramètres du système ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	49/55
----------------	-----------------------------------	-------

- La gestion des montées en volume, qui rentre dans le cadre de la maintenance corrective en cas de diminution des performances du système du fait d'une augmentation de volume des données non ou mal supportée par le système ;
- La gestion et la résolution des anomalies faisant suite à des dysfonctionnements après :
 - La réalisation de recommandations liées à une analyse du système (maintenance préventive) ;
 - Le déploiement d'une version standard ;
 - Une prestation d'évolution de l'environnement technique ;
 - La mise en production d'évolutions spécifiques.

8.1.3.1 Mises à jours et évolutions à l'initiative du Titulaire

Ces mises à jour et évolutions font systématiquement l'objet de tests par les équipes de l'ECPAD, dans un environnement de pré-production mis à disposition par le Titulaire. Le Titulaire fournit un descriptif détaillé de la livraison pour toute livraison. Les évolutions sont mises en production uniquement après validation des tests et accord de l'ECPAD.

Livrables attendus

- Descriptif détaillé de chaque livraison ;
- Analyse des risques et des impacts techniques, fonctionnels, organisationnels et financiers avant le déploiement effectif de la mise à jour ;
- Cahier et méthodologie de tests ;
- Compte-rendu des tests et des jeux d'essais utilisés par le Titulaire.

8.1.4 Support fonctionnel et technique

8.1.4.1 Assistance utilisateur

Le support aux utilisateurs, en langue française, doit être disponible tous les jours du lundi au jeudi de 8h30 à 17h20 et le vendredi de 8h30 à 16h10, jours fériés exclus. Ce support est joignable par téléphone, courriel ou par le biais d'une solution de gestion de tickets du Titulaire.

L'ECPAD désigne des correspondants en charge de la qualification et de la déclaration d'incidents et/ou des demandes de support. Le support utilisateurs n'est donc pas dispensé par le Titulaire auprès de l'ensemble des utilisateurs mais uniquement auprès de correspondants.

Le Titulaire assure le support technique de niveau 2. Un contact d'accès technique est identifié et collecte l'ensemble des demandes de niveau 2. Il est joignable par téléphone et courriel et via les outils de gestion de tickets à la main du Titulaire.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	50/55
----------------	-----------------------------------	-------

8.1.4.2 Assistance technique

L'ECPAD assurera un support technique auprès du Titulaire en cas d'incidents et/ou de demandes de support liés aux serveurs mis à disposition ou à leurs accès. Ce support sera disponible tous les jours du lundi au jeudi de 8h30 à 17h20 et le vendredi de 8h30 à 16h10, jours fériés exclus. Ce support sera joignable par téléphone, courriel ou par le biais d'une solution de gestion de tickets.

8.2 Maintenance évolutive : évolutions par rapport au périmètre initial du projet

Le Titulaire assure la maîtrise d'œuvre de l'évolution des applicatifs décrits dans le présent marché, notamment leur évolution « en l'état de l'art », au regard :

- Du cadre réglementaire et sécuritaire ;
- Des besoins et de la feuille de route ECPAD ;
- De l'évolution des usages et de l'innovation.

Les besoins en maintenance évolutive sont qualifiés de simples, moyens ou complexes selon les caractéristiques suivantes :

- Evolution courte : correspond au développement et à la mise à disposition d'une évolution simple, le délai de mise en œuvre est de 2 mois maximum, correspondant à une charge de développement estimée à une demi-journée ;
- Evolution moyenne : le délai de mise en œuvre est de 4 mois maximum, correspondant à une charge de développement estimée à 5 jours ;
- Evolution complexe : le délai de mise en œuvre est de 6 mois maximum, correspondant à une charge de développement estimée à 10 jours.

Pour l'ensemble de ces travaux, le Titulaire a une obligation de résultat, sans régression de fonctionnement de l'application. Le Titulaire intervient donc dans le cadre de la maintenance corrective du présent marché si une régression applicative est constatée à la suite du déploiement (dans le cadre de la part forfaitaire).

Afin d'estimer la complexité d'une évolution et les profils à mobiliser (tels que décrits au chapitre 8.4 - Mobilisation de profils - Expertise fonctionnelle et métier), une prestation d'étude et du paramétrage peut être commandée par l'ECPAD, sur la base du BPU, si l'évolution semble suffisamment complexe.

Dans le cas d'une évolution complexe, le Titulaire s'engage à former les administrateurs de la Solution. Cette formation est comprise dans le chiffrage indiqué au BPU.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	51/55
----------------	-----------------------------------	-------

Livrables attendus

- Évaluation du besoin avec un expert dédié, sous 10 jours maximum sauf délai supplémentaire expressément accepté par l'ECPAD ;
- Chiffrage, macro-planning et rétroplanning, sous 10 jours maximum sauf délai supplémentaire expressément accepté par l'ECPAD ;
- Devis forfaitaire engageant (respect des besoins exprimés, délais, prix) ;
- Rapport d'installation ;
- Cahier et méthodologie de tests ;
- Compte-rendu des tests et des jeux d'essais utilisés par le Titulaire ;
- Documents techniques à jour ;
- Documentation guide utilisateur à jour ;
- Formation des administrateurs.

8.3 Fourniture de prestations d'étude et de paramétrage

Pour anticiper les évolutions à venir en matière technologique et de comportements des utilisateurs de la Solution, l'ECPAD souhaite pouvoir bénéficier durant toute la durée du marché :

- d'une expertise et de conseils de spécialistes pouvant intervenir sur des domaines spécifiques permettant d'optimiser, de faire évoluer la Solution et de simplifier les processus métiers.

Ces ateliers sont commandés sur la part à commande sous la forme de journée d'atelier de cocréation sur le site de l'ECPAD ou à distance.

Les domaines cibles sont les suivants :

- Modélisation, organisations des données, reportings métiers et opérationnels ;
- Ergonomie des interfaces graphiques ;
- UX design ;
- Processus métiers.

Livrables attendus

- Le cadrage des ateliers et la restitution des ateliers (compte-rendu) ;
- L'élaboration de la feuille de route.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	52/55
----------------	-----------------------------------	-------

8.4 Mobilisation de profils - Expertise fonctionnelle et métier

L'ECPAD se réserve la possibilité de déclencher via bon de commande des demandes d'expertise fonctionnelle et métier.

Les modalités d'exécution sont précisées dans les bons de commande.

Ces prestations d'assistance, sur site ou à distance couvrent les domaines suivants :

- Chefferie de projet ;
- Ingénierie technique ;
- Conseil technico-fonctionnel ;
- Expertise technique.

Livrables attendus

- L'instruction de la prestation d'expertise ;
- Un devis ;
- Un calendrier engageant ;
- La documentation de sa prestation ;
- Un rapport d'expertise et un procès-verbal dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la prestation.

8.5 Formations complémentaires

La formation initiale des utilisateurs en interne aux différents logiciels et technologies constituant la Solution du système est traitée en phase projet à prix forfaitaire et inscrite à la DPGF.

Tout besoin complémentaire de formation (nouveaux opérateurs, formation nécessaire à la suite de la maintenance évolutive etc.) sera traité dans le cadre de la part à commande.

L'ECPAD est susceptible de commander en complément des journées ou demi-journées de formation complémentaires, avec une présence sur site ou à distance demandée.

Livrables attendus

- Un plan de formation ;
- Une fiche d'évaluation des stagiaires, préparées conjointement entre l'ECPAD et le Titulaire avant le début des formations ;
- Les éléments techniques nécessaires et suffisants pour assurer la prestation de formation (projecteurs, logiciels éventuels, etc.), 10 jours maximum avant la formation ;

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	53/55
----------------	-----------------------------------	-------

- Les matériels et supports de formation à jour et cohérents avec la version de la Solution effectivement utilisée à l'ECPAD, en langue française et au format électronique ;
- Les manuels d'utilisation de la Solution à jour et cohérents avec la version de la Solution effectivement utilisée à l'ECPAD, en langue française et au format électronique.

8.6 Réversibilité

Le Titulaire prévoit une prestation de réversibilité des prestations faisant l'objet du présent CCTP et des données associées en cas de résiliation de l'accord-cadre selon les modalités définies dans le CCAP.

8.6.1 Définition

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse, quelle qu'en soit la cause. La réversibilité a pour objectif de permettre à l'ECPAD de récupérer l'ensemble des données, les informations contenues dans la Solution, le paramétrage de la Solution et la documentation technique (ex. git ou commentaires du code), et ce, dans les meilleures conditions.

8.6.2 Conditions de mise en œuvre de la réversibilité

À tout moment sur la durée du présent marché, l'ECPAD peut demander au Titulaire l'activation d'un plan de réversibilité comprenant :

- Une assistance en biseau auprès de l'ECPAD, en présence ou non du Titulaire (selon qu'il y a notification d'un nouveau marché ou non), sur une période de 3 mois afin de permettre la reprise des données que le Titulaire s'engage à communiquer sans réserve et dans des formats et supports facilement exploitables (.csv, .xls ou autre format convenu entre les parties) ;
- Un engagement à ne pas conserver de copies des données de l'ECPAD après validation du plan de réversibilité et à ne pas les utiliser à quelque fin que ce soit ;
- Le Titulaire remettra une attestation sur l'honneur confirmant que les copies des données de l'ECPAD ont bien été détruites. En cas d'absence de destruction ou de fausse déclaration sa responsabilité pourra être engagée ;
- Cette attestation sera remise au plus tard au terme de la réversibilité.

Le Titulaire détaille les modalités (durée, activités, livrables, charge en jours homme) de la réversibilité des prestations et des données et du transfert de compétences requis dans le plan de réversibilité. Son exécution s'étend sur 3 mois au cours du marché et ne peut se prolonger au-delà du terme du marché.

Sur demande de l'ECPAD, le Titulaire active le plan de réversibilité et veille à ce que les livrables fournis soient exhaustifs, dans un format structuré et couramment utilisé. A compter de la commande, le Titulaire dispose de 10 jours ouvrés pour fournir les livrables. Il participe

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	54/55
----------------	-----------------------------------	-------

éventuellement, si demandé par l'ECPAD, à une réunion de transmission des connaissances en présence ou non du nouveau Titulaire. Il répond par courrier électronique à toute demande de renseignements complémentaires, permettant la reconstruction des données sans perte et sans altération pendant la période d'assistance en biseau déterminée dans son offre.

Livrables attendus

- Plan de réversibilité de la prestation ;
- Fourniture de l'intégralité des données sous un format structuré et couramment utilisé ;
- Réunion de transmission des connaissances à la demande de l'ECPAD ;
- Support et compte-rendu de réunions.

2026-ECPAD-002	Outil de suivi des ventes CCTP	55/55
----------------	-----------------------------------	-------