

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché de prestations intellectuelles d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour
l'accompagnement dans le renouvellement du marché d'infogérance de l'EPMO-VGE

N°2026-180

Marché public de Services

Application du (CCAG-PI)

Procédure de passation : - Procédure adaptée ouverte en application des dispositions des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 à R. 2123-7 du code de la commande publique

Technique d'achat : - Accord-cadre mono-attributaire donnant lieu à l'émission de bons de commande en application du 1° de l'article L. 2125-1 et des articles R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique.

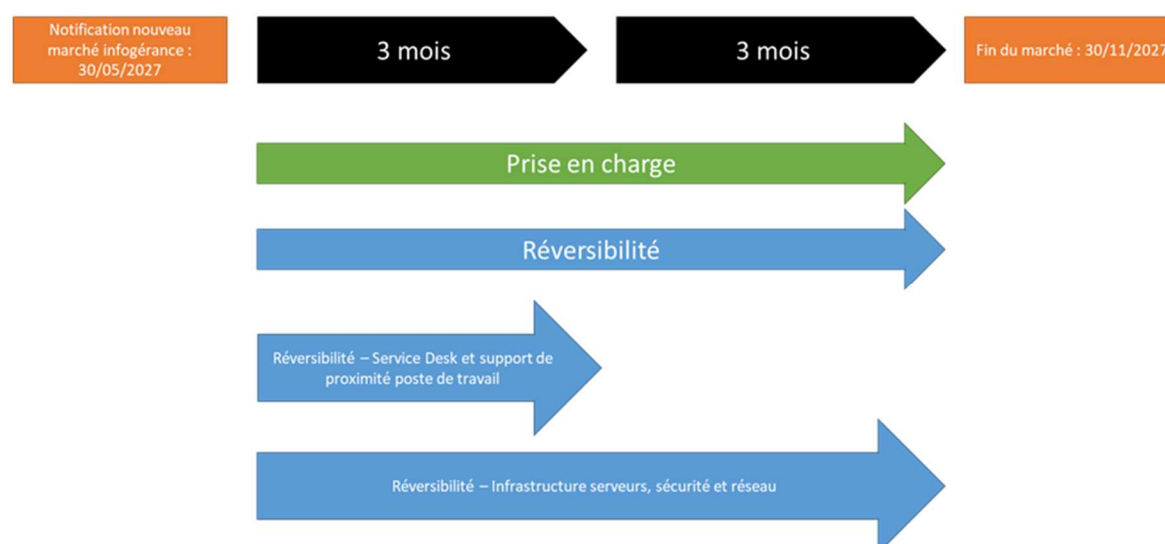
Article 1. Contexte et périmètre du projet

1.1 Contexte

L'actuel marché d'infogérance de l'infrastructure informatique et des systèmes d'informations de l'EPMO-VGE (2023-132) prendra fin le **30/11/2027**.

Dans le cadre de la publication d'un nouveau marché public, l'EPMO-VGE souhaite être accompagné d'une société spécialisée à la fois en infogérance et en marché public informatique. Cet accompagnement est composé de plusieurs phases détaillées ci-dessous afin d'assurer et sécuriser la mise en concurrence. Ainsi, le Titulaire devra réaliser une analyse du marché existant, un sourcing, une analyse comparative, une rédaction du cahier des charges, assurer la mise en concurrence et accompagner lors des phases de réversibilité et prise en charge.

Le nouveau marché infogérance doit être notifié au plus tard le **31/05/2027** afin de permettre la période de réversibilité / prise en charge de 6 mois pour les activités de gestion des infrastructures serveurs, réseaux et sécurité.



1.2 Panorama de l'existant

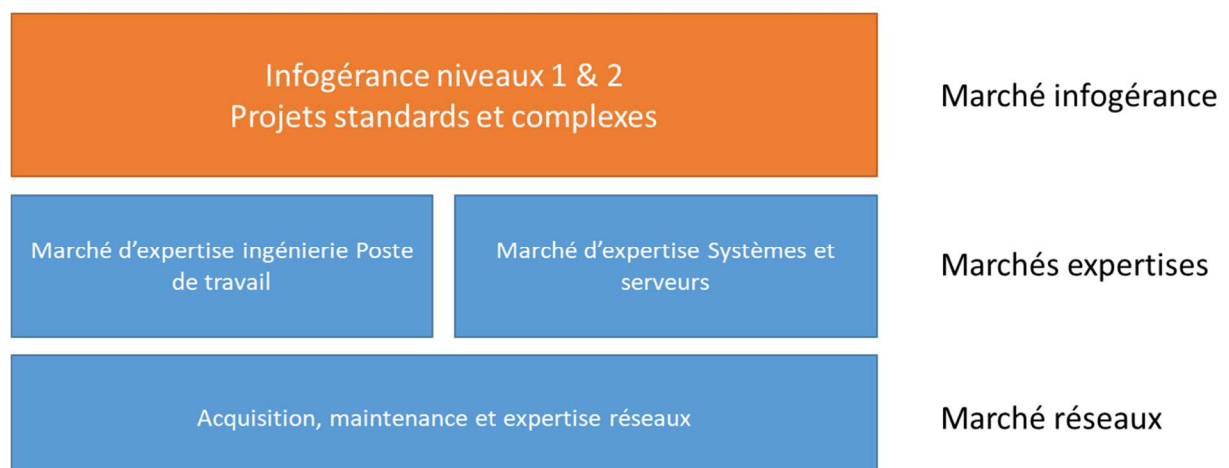
Le marché actuel a pour objet l'exécution de prestations d'infogérance globale de l'infrastructure informatique de l'Établissement Public du Musée d'Orsay et du Musée de l'Orangerie ainsi que ses sites annexes (annexe administrative et l'Hôtel Mailly-Nesle).

Les prestations couvertes par l'infogérant sont :

- **Informatique de Gestion (IG)** : son pilotage est effectué par le Service des Systèmes d'Information et de l'infrastructure qui fournit une prestation transverse à l'établissement pour l'informatique de gestion mais également pour les 4 autres types d'informatique ci-après :

- **Informatique Industrielle (IIA)** : son pilotage est assuré par le service de la maintenance et de la modernisation technique (SMMT), placé sous la direction de l'architecture, de la maintenance et de la sécurité des bâtiments (DAMSB). Elle intègre la gestion technique du bâtiment (la détection vol/intrusion, les automatismes de surveillance, de régulation et de pilotage des installations techniques). Elle fournit notamment : les services d'installation de câbles réseaux, les services de téléphonie. L'informatique industrielle intègre dans le cadre de ses évolutions fonctionnelles et technologiques de plus en plus des outils informatiques standards. Pour cela, elle est dotée d'une infrastructure dédiée avec des passerelles vers l'infrastructure de l'informatique de gestion.
- **Informatique Événementielle (IE)** : son pilotage est effectué par la Direction de la programmation culturelle et des auditoriums (DPCA). Elle dispose d'une autonomie, conséquence de son activité (spectacle, concert, événement, ...) et de ses utilisateurs (intermittents du spectacle, technicien audio / vidéo, ...) et des outils métiers techniques (pilotage d'une salle de spectacle, sous tirage vidéo, ...). Néanmoins, des moyens sont mutualisés dans un objectif de rationalisation des outils et services (liaison internet, assistance ponctuelle sur des problématiques réseau, ...)
- **Informatique Muséale pour le public (IM)** : Informatique en cours de définition. Il s'agira des dispositifs mis à disposition du public ou en zone publique. Il est probable que son pilotage soit effectué par Direction du Numérique (DNUM) dont dépend le service des systèmes d'information et de l'infrastructure, qui devrait fournir une prestation transverse à l'établissement pour la mise en œuvre et le maintien en condition opérationnelle ainsi que pour la fourniture des moyens et des outils mutualisés avec les autres infrastructures.
- **Informatique et procédure du plan de reprise d'activité (IPRA)** : Informatique en cours d'implémentation. Il s'agira à moyen terme de mettre en place le PRA complet pour l'EPMO-VGE.

En parallèle de ce marché d'infogérance, des lots d'expertises ont fait l'objet d'un marché complémentaire spécifique auprès d'autres partenaires.



Les périmètres de ces marchés sont définis ci-dessous :

	MARCHÉ D'INFOGÉANCE FORFAIT	MARCHÉ D'INFOGÉANCE FORFAIT + COMMANDES	LOT D'EXPERTISE [Hors marché]
	Projets Standards	Projets Complexes	Projets spécifiques
Définition	▪ Déploiement de solutions standards existantes (infrastructures) ▪ Amélioration continue des solutions existantes. ▪ Nouvelles versions d'applications existantes.	▪ Définition de nouvelles solutions ▪ Nécessitent un travail de coordination important entre les différents contributeurs de l'EPMO-VGE (Métiers, Systèmes, Infrastructures, Tiers mainteneurs, éditeurs...) ▪ Déploiements complexes (plusieurs modules)	▪ <i>Définition de nouvelles solutions</i> ▪ <i>Nécessitent un travail de coordination important entre les différents contributeurs de l'EPMO-VGE (Métiers, Systèmes, Infrastructures, Tiers mainteneurs, éditeurs...)</i> ▪ <i>Déploiements complexes (plusieurs modules)</i> ▪ <i>Nécessite expertise</i>
Périmètre	▪ Périmètre existant ▪ Un seul service, interlocuteur	▪ Nouveau périmètre applicatif, infra... ▪ Multi tiers, multi services	▪ <i>Nouveau périmètre applicatif, infra...</i> ▪ <i>Multi tiers, multi services</i>
Organisation	▪ Organisation Standard du contrat d'infogérance	▪ Organisation Spécifique au projet	▪ <i>Organisation Spécifique au projet</i>
Cadre contractuel	▪ Marché d'infogérance au sein du Forfait	▪ Marché d'infogérance forfait maintenance évolutive ▪ Marché d'infogérance part à commande ▪ Si le projet n'entre pas dans les champs de compétences du forfait maintenance évolutive	▪ <i>Lots d'expertise sur bons de commande</i>

Article 2. Prestations attendues

2.1 Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires attendues font l'objet de plusieurs phases détaillées ci-dessous.

A l'issue de la notification, une réunion de lancement sera organisée sous un délai de deux semaines permettant de valider le planning, les instances à mettre en place (réunions et autres), la remise de la documentation (marché public actuel) et d'organiser le déroulement de chacune des phases. Le suivi des prestations sera réalisé par le biais de comités (article 2.1.7) mais également par des points réguliers sur l'avancement de chaque phase avec les interlocuteurs privilégiés de l'EPMO-VGE.

2.1.1 Phase 1 – Sourcing

Le Titulaire accompagne l'EPMO-VGE dans sa réflexion stratégique en assurant une mission de sourcing, en complément de l'analyse qui sera menée sur les pistes d'amélioration à apporter.

Cette phase consiste à :

- identifier les prestataires d'infogérance les plus pertinents pour répondre aux besoins de l'EPMO-VGE rencontrer ;
- organiser des rendez-vous de présentation (*in situ* au Musée d'Orsay autant que possible) par les entreprises (2h environ).

Il est attendu de la part du Titulaire de remettre les livrables suivants :

- Une liste des entreprises d'infogérance à rencontrer ;
- Une grille d'analyse et un guide des entretiens avec les entreprises infogérantes. Ce guide devra sécuriser l'EPMO-VGE dans le respect des règles de la commande publique, en prévision de la procédure à venir ;
- Une fiche synthèse des solutions/prestations présentées ;
- Un mapping final présentant l'ensemble des présentations et leur adéquation aux besoins de l'EPMO-VGE.

2.1.2 Phase 2 – Analyse du marché existant et analyse comparative

2.1.2.1 Analyse de l'organisation EPMO-VGE et du périmètre actuel

Le Titulaire devra prendre connaissance du contexte d'exécution du marché actuel. Cette analyse se basera notamment sur les éléments suivants :

- Les éléments de la prestation attendue sus mentionnés ;
- Une analyse documentaire (marché actuel, procédures internes, indicateurs de suivi d'exécution du marché actuel...) ;
- Les besoins de l'informatique Industrielle ;
- L'analyse des risques sur le périmètre applicatif ;
- Le schéma directeur et politique de sécurité de l'établissement ;
- Les éléments de stratégie et scénarios d'évolution de l'infrastructure qui seront fournis par l'EPMO-VGE.

Dans le cadre de cette phase, le Titulaire fournira un bilan des observations notées sur la base de cette analyse.

2.1.2.2 Analyse comparative

Le Titulaire devra prendre attache avec au minimum quatre (4) institutions ou organisations similaires et de même envergure que l'EPMO-VGE afin d'étudier et de comparer les pratiques observées dans ces structures. Le Titulaire proposera une liste qui sera validée par l'EPMO-VGE.

Le Titulaire conduira ces entretiens et fournira pour chacun un compte-rendu détaillant la comparaison, les bonnes pratiques identifiées, les points positifs et négatifs sur les différences observées avec l'EPMO-VGE.

Une note finale comparative sera remise par le Titulaire à l'EPMO-VGE.

La note finale fera l'objet de proposition d'optimisation de la part du Titulaire dans le cadre des propositions d'évolutions (phase n°3).

2.1.3 Phase 3 – Propositions d'évolutions

Avec l'ensemble des éléments identifiés lors de la phase 2, le Titulaire proposera des pistes d'amélioration et d'optimisation en terme d'exécution opérationnelle.

Le Titulaire présentera une note finale lors d'un comité détaillant l'ensemble des pistes d'amélioration qui feront l'objet d'un arbitrage de l'EPMO-VGE. Il devra remettre au moins trois scénarios envisagés en présentant les risques et avantages ainsi que les différents impacts (organisation, condition de mise en œuvre, conséquence calendaire, impact financier...).

Cette note de recommandation stratégique servira de base pour la rédaction des pièces du marché.

2.1.4 Phase 4 - Assistance à la rédaction des pièces du marché

L'objectif de cette phase n°4 est la réalisation du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) pour le lancement de la consultation.

Le Titulaire est, en particulier, chargé de :

- rédiger les pièces techniques (cahier des clauses techniques particulières) et financières (décomposition du prix global et forfaitaire et bordereau des prix unitaires et/ou simulation financière) conformément aux orientations retenues par l'EPMO-VGE ;
- participer à la rédaction des pièces administratives lors de la rédaction par les équipes de l'EPMO-VGE des articles du CCAP concernant le déroulement des prestations (modalités de réception, de vérification, pénalités, etc.) ;
- participer à la rédaction du règlement de la consultation : proposition des critères de sélection des candidatures et des offres ;
- rédiger les cadres de réponse fonctionnelle, technique et financière ;
- élaborer une grille d'analyse des candidatures et des offres avec une pondération conforme au règlement de la consultation ;
- fournir tout éventuel renseignement complémentaire nécessaire à l'aboutissement du projet.

En particulier, le Titulaire aura pour mission d'orienter l'EPMO-VGE vers une rédaction du DCE anticipant tout sujet lié à l'indépendance de l'EPMO-VGE quant à la gestion de son infogérance.

Le Titulaire assistera et animera les réunions avec l'EPMO-VGE pour les choix structurants du marché (voir article 2.1.7 « Suivi des prestations »).

Le Titulaire devra remettre à l'EPMO-VGE, à l'occasion de l'envoi des pièces techniques et financières pour approbation de l'EPMO-VGE, une note récapitulative comparant le nouveau DCE avec l'ancien marché, et soulignant comment le risque de dépendance vis-à-vis du prestataire a été pris en compte.

2.1.5 Phase 5 - Assistance lors de la mise en concurrence et analyse des offres

L'objectif de cette phase n°5 est d'assister l'EPMO-VGE lors de la consultation.

Le Titulaire devra :

- pendant la phase de consultation, assister l'EPMO-VGE pour répondre aux questions des candidats et formuler les demandes de précisions à faire à ces derniers ;
- analyser les candidatures et les offres reçues ;
- accompagner l'EPMO dans la rédaction du rapport d'analyse des candidatures et des offres ;
- assister l'EPMO-VGE pour répondre aux éventuelles questions posées par les candidats à l'issue de la mise en concurrence.

L'AMO assistera l'EPMO-VGE :

- lors des réunions avec la Direction de l'Etablissement pour le choix de l'attributaire ;
- dans l'éventuelle mise au point du marché avec l'attributaire.

2.1.6 Phase 6 - Accompagnement lors de la période de réversibilité / prise en charge

L'objet de la phase n°6 est d'assurer la phase de coordination entre le Titulaire sortant et le nouvel attributaire du marché infogérance. Cette phase est menée parallèlement à la phase de service régulier dans le cadre d'un transfert de connaissance, potentiellement avec transfert progressif de responsabilité, du Titulaire vers le nouvel infogérant désigné.

La réversibilité consiste en outre à la fourniture de la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire du parc) et au transfert de connaissance vers le nouvel infogérant jusqu'au terme du marché. Le Titulaire devra s'assurer du bon déroulement de la prise en charge du marché pour le nouvel infogérant.

Dans le cadre de cet accompagnement, l'AMO fournira un tableau de bord de suivi et présentera mensuellement un compte rendu qui devra permettre à l'EPMO-VGE de valider le service régulier (VSR). Aussi, le Titulaire détaillera les outils et sa méthodologie mise en œuvre pour assurer ce suivi en autonomie avec le prestataire entrant.

Cette phase de réversibilité / prise en charge sera de 6 mois pour les activités de gestion des infrastructures serveurs, réseaux et sécurité, et de 3 mois pour les prestations de support et intervention de proximité (Cf. graphique détaillé à l'article 1.1 du présent CCTP).

2.1.7 Suivi des prestations

Tout au long de l'exécution des phases détaillées ci-dessus, le Titulaire devra rendre compte de son avancée à l'EPMO-VGE par des réunions de suivi ainsi que des comités qui seront mis en place selon les fréquences indiquées ci-dessous. Des comités complémentaires pourront être organisés sur demande de l'EPMO-VGE et sur la base du BPU.

Il est précisé que ces comités sont organisés en dehors des autres réunions de suivi et autres rendez-vous avec les interlocuteurs du présent marché.

2.1.7.1 Comité directeur

Objectifs
Instance de pilotage stratégique et de contrôle financier, veille au respect des principes, objectifs et équilibres du marché. Prend des décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution du SI ou de problèmes pour assurer certains points de la prestation. Il a notamment pouvoir pour discuter des éventuelles évolutions nécessaires des éléments contractuels. Il se réunit de façon trimestrielle ou selon les besoins. Plus spécifiquement, et sans que cette liste soit limitative, il :
• Informe sur l'avancée du projet (planning) • informe sur les risques identifiés, administrativement et opérationnellement • Valide les changements importants proposés par le Comité de Pilotage • Présente les propositions d'évolutions • Présente les évolutions du marché nécessaires à la bonne réalisation des prestations

Eléments en entrée (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Ordre du jour • Support de présentation du comité • Tous les livrables spécifiés lors du comité précédent

Eléments en sortie (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Relevé de décision et des Arbitrages de l'administration Générale EPMO-VGE • Compte rendu du comité directeur • Arbitrage de tout différend que les autres comités n'auraient pu régler.

Participants
- Représentants de l'EPMO-VGE - Représentants du Titulaire ayant des responsabilités leur permettant d'assumer les fonctions de décision courante - Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de la confidentialité.

Fréquences
Tous les 3 mois Durée maximum 2 heures 00

Conditions de réussite
Production et livraison des supports et livrables 72 heures avant la date du comité Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité, approuvé par écrit dans un délai de 15 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves.

Réf	Tâches	EPMO-VGE	Titulaire
PP	Comité Directeur		
PP01-1	Comité Directeur - Ordre du jour, Support de présentation du comité, livrables spécifiés en séance, comptes-rendus de réunion, relevé de décision	C/A	R

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

2.1.7.2 Comité de Pilotage

Objectifs
• Présentation de l'avancée de l'exécution des prestations par le Titulaire et contrôle de l'EPMO –VGE de la qualité des prestations exécutées • Suivre l'avancement du projet et la planification des prestations • Préconiser des évolutions de périmètre et des services à envisager pour le nouveau marché d'infogérance

Eléments en entrée par section (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Ordre du jour • Support de présentation du comité

Eléments en sortie par section (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• Compte rendu du comité

- Calendrier détaillé des activités du mois suivant
- Etat d'avancement
- Rappel des échéances
- Indicateurs de suivi de l'activité
- Information sur le suivi des événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants)

- Indicateur de l'atteinte du niveau de qualité de service.
- Arbitrage sur application ou non de Pénalités le cas échéant
- Soumission au comité Directeur 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 Directeur.

Participants
-Représentants de l'EPMO-VGE -Représentant du Titulaire -Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité.

Fréquences
Tous les mois Durée maximum 1 heures 30

Condition 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).

Réf	Tâches	EPMO-VGE	Titulaire
PP	Comité Pilotage		
PP01-2	Comité Pilotage -(Ordre du jour ,Support de présentation du comité ,livrables spécifiés en éléments en entrée , compte rendu de réunion , relevé de décisions)	C/A	R

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

2.2 Prestations part à commandes

L'EPMO-VGE pourra commander sur la base des prix indiqués au bordereau des prix unitaires (BPU), les prestations suivantes : l'organisation d'un comité de pilotage et/ou d'un comité directeur.

Article 3. Planification des prestations

Dans le cadre des prestations détaillées à l'article 2, il est attendu de la part du Titulaire le respect du planning qui lui aura été notifié après la réunion de lancement. L'ensemble des missions devront être réalisées dans **les délais maximum indiqués ci-dessous à compter de la réunion de lancement devant intervenir dans les deux semaines suivant la notification du marché.**

Les phases 1, 2 et 3 pourront être exécutées de manière concomitante.

- Phase n°1 & Phase n°2 & Phase n°3: 1,5 mois
- Phase n°4 : 1,5 mois - le DCE devra être envoyé à l'EPMO-VGE pour le 30 octobre 2026 au plus tard
- Phase n°5 : 7 mois - cette phase prendra fin au plus tard le 31 mai 2027
- Phase n°6 : 6 mois - cette phase prendra fin au plus tard le 1^{er} décembre 2027

L'AMO devra notifier à l'EPMO-VGE-VGE tout risque de glissement du planning prévisionnel dans le cadre de l'exécution de ses prestations dès qu'il verra ce risque apparaître.

Article 4. Livrables

Pour l'ensemble des phases, le Titulaire devra remettre les livrables suivants :

Phase 1 - Sourcing	• Une liste entreprises d'infogérance à rencontrer. • Grille d'analyse et guide des entretiens avec les Entreprises infogérantes. • Fiche synthèse des solutions/prestations présentées. • Un mapping final présentant l'ensemble des présentations et leur adéquation aux besoins de l'EPMO-VGE.
Phase 2 – Analyse du marché existant et analyse comparative	• Note faisant état de l'analyse de l'organisation EPMO-VGE et du périmètre actuel • Compte-rendu des entretiens menés avec les organisations/institutions similaires • Note finale suite à l'analyse comparative
Phase 3 – Proposition d'évolutions	• Note de recommandation stratégique comportant les propositions d'évolutions articulées en 3 scénarios
Phase 4 - Assistance à la rédaction des pièces du marché	• Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) dont le détail est présenté en article 2.1.4 • Note récapitulative comparant le nouveau DCE avec l'ancien marché
Phase 5 - Assistance lors de la mise en concurrence et analyse des offres	• Le rapport d'analyse des candidatures et des offres
Phase 6 - Accompagnement lors de la période de réversibilité / prise en charge	• Tableau de bord de suivi • Compte rendu mensuel

Article 5. Obligations et compétences du Titulaire

Le Titulaire devra :

- Maitriser les marchés publics d'infogérance
- Disposer d'une expertise avérée en commande publique.
- Maitriser l'activité d'infogérance.
