



Établissement public du musée national Picasso-Paris
20 rue de la Perle
75003 PARIS

**PRESTATIONS DE MAINTENANCE DU SITE
INTERNET DU MUSEE NATIONAL PICASSO-PARIS**

Accord-cadre n°2026-MNPP-1174-AC

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

Table des matières

ARTICLE 1 – PRESENTATION DU PROJET ET DETERMINATION DES OBJECTIFS	3
1.1 Présentation du projet	3
1.2 Objectifs	4
1.3 Prestations générales confiées	4
1.4 Délais d'exécution et réalisation de prestations	4
1.5 Description des prestations	5
ARTICLE 2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE DU SITE INTERNET	5
2.1 Obligations générales du titulaire	5
2.2 Correction des dysfonctionnements	5
2.3 Mise à jour du site internet	9
2.3.3 Amélioration de l'ensemble de l'environnement	10
2.3.7 UX design, ergonomie	11
2.4 Performance, optimisation et normes	11
ARTICLE 3 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE LA SECURITE	13
3.2 Prise en charge de la sécurité	15
3.3 Mise à jour et suivi de l'environnement (Sécurité)	15
ARTICLE 4 – PRESTATIONS RELATIVES A L'AMELIORATION ET A L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT DU SITE INTERNET	16
ARTICLE 5 – PRESTATIONS DE CREATION RELATIVES AU GRAPHISME ET AUX FONCTIONNALITES DU SITE INTERNET.....	17
5. 1 Création graphique	17
5. 2 Création de nouvelles fonctionnalités	18
ARTICLE 6 – DISPOSITIONS RELATIVES A L'EQUIPE DU TITULAIRE	18
6. 1 Présentation de l'équipe	18
6. 2 Rôle du chef de projet et gestion de projet	18
6. 3 Disponibilités de l'équipe	19
6. 4 Gestion et suivi de maintenance et de projets	19
6. 5 Devoir de conseil incombant au titulaire	20
ARTICLE 7 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX LIVRABLES DUS AU COURS DE L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE.....	20
ARTICLE 8 – STIPULATIONS ENVIRONNEMENTALES	22

ARTICLE 0 – PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

0.1 Historique : l'Hôtel Salé

Le musée national Picasso-Paris, qui a le statut d'établissement public administratif depuis le 18 juin 2010, a été installé dans l'hôtel Salé, 5 rue de Thorigny dans le 3ème arrondissement de Paris. Cet hôtel, construit entre 1656 et 1659 par Jean de Boullier pour Pierre Aubert, Seigneur de Fontenay, fermier général des gabelles (d'où le nom donné au bâtiment d'« hôtel Salé ») est l'un des plus emblématiques hôtels particuliers construits à la fin du XVIIème siècle dans le Marais.

0.2 La Collection

La collection du musée national Picasso-Paris (environ 6000 œuvres, autour de 15 000 photographies, autour de 200 000 archives, et fonds documentaire varié) a été créée grâce à deux donations successivement consenties à l'Etat par les héritiers de Pablo Picasso en 1979 puis par ceux de Jacqueline Picasso en 1990. Par sa qualité, son ampleur comme par la diversité des domaines artistiques représentés, elle est la seule collection publique au monde qui permette à la fois une traversée de tout l'œuvre peint, sculpté, gravé et dessiné de Picasso, comme l'évocation précise, à travers esquisses, études, croquis, carnets de dessins, états successifs de gravures, photographies, livres illustrés, films et documents- du processus créateur de l'artiste. Cette exceptionnelle collection confère au musée national Picasso-Paris un rôle central au plan international tant pour la présentation de l'œuvre de Picasso que pour la recherche relative à sa vie ou à son œuvre et sur l'art moderne en général.

0.3 Missions de l'établissement public

Le musée national Picasso-Paris a pour missions principales :

- la présentation et l'enrichissement des collections nationales dont il a la garde ;
- l'accueil du public le plus large, le développement de la fréquentation de son site. Il favorise la connaissance de ses collections, conçoit et met en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ;
- être un pôle de référence pour la recherche sur la vie et l'œuvre de Picasso et des artistes qui lui furent liés.

En outre, l'établissement public procède sur ses ressources et pour le compte de l'Etat aux acquisitions de biens culturels destinés à enrichir les collections dont il a la garde.

Il accueille environ 700 000 visiteurs chaque année.

ARTICLE 1 – PRESENTATION DU PROJET ET DETERMINATION DES OBJECTIFS

1.1 Présentation du projet

Le musée national Picasso-Paris dispose d'un site internet depuis août 2020, site qui a fait l'objet d'une refonte légère en 2026.

[Page d'accueil | Musée Picasso Paris](#) Le site internet du musée est un site d'informations et de billetterie. Il est utilisé par un public large national et international. Il doit être disponible de

manière permanente pour s'adapter à la diversité de son public. Il est consulté environ 3 500 fois par jour (données basées sur l'année 2025).

Les prestations devront s'inscrire dans le cadre légal de la PSSIE (Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat) dont les stipulations font partie intégrante du présent accord-cadre : [Droit national en vigueur - Codes - Légifrance](#)

1.2 Objectifs

Le démarrage de l'exécution des prestations est programmé au 1er août 2026. Le musée national Picasso-Paris souhaite confier l'infogérance de son site internet à un prestataire.

Actuellement, le musée confie par ailleurs la charge de l'hébergement du site à un prestataire dédié. Le titulaire du marché de maintenance interviendra sur l'infrastructure site internet bien que n'ayant pas la charge de l'hébergement.

Le titulaire doit prendre en charge le bon fonctionnement du site internet (front-office et back-office), sa sécurité, son graphisme, son CMS ainsi que la gestion de l'ensemble des fonctionnalités (API, Analytics, etc.).

L'ensemble de l'environnement technique du site internet doit être géré par le titulaire en collaboration avec le musée. Le titulaire doit répondre aux attentes du musée selon les thématiques listées dans ce présent CCTP. Après discussion autour du projet, le titulaire proposera une note détaillée expliquant les différents axes de la maintenance.

1.3 Prestations générales confiées

L'accord-cadre recouvre les prestations de maintenance préventive, de maintenance corrective et de maintenance évolutive ainsi qu'une partie de la création de nouvelles pages types, de nouveaux éléments graphiques ou de nouvelles fonctionnalités.

L'accord-cadre recouvre également les prestations liées à la sécurité du site internet et son environnement.

Les prestations réalisées doivent permettre au musée d'être indépendant dans l'édition, la publication et la diffusion de contenus de différentes natures. Le titulaire met en place, avec le musée, des solutions permettant de gérer au mieux son contenu. Le titulaire fournit les ressources nécessaires et suffisantes pour que le site soit exploité selon les objectifs du musée (en termes de communication numérique, de médiation numérique, etc.).

Le titulaire doit accompagner le musée national Picasso-Paris dans la croissance et l'évolution de son site internet. Il doit conseiller le musée et prendre en compte les besoins de ce dernier pour atteindre ses ambitions.

1.4 Délais d'exécution et réalisation de prestations

A compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire dispose de deux (2) semaines pour effectuer la passation puis la bascule avec le prestataire actuel de maintenance du site et les représentants du musée, et pour commencer la maintenance du site internet.

L'ensemble des prestations objets du présent accord-cadre doivent rester opérationnelles lors de cette passation puis bascule de service. La continuité de service doit être assurée par le prestataire.

1.5 Description des prestations

Les prestations décrites aux articles 2 et 3 du présent CCTP relèvent de la part forfaitaire de l'accord-cadre. Cette part encadre les prestations de maintenance préventive, de maintenance corrective et de reprise de l'existant et des mises à jour (versions de Wordpres,...).

Les prestations décrites aux articles 4 et 5 du présent CCTP relèvent quant à elles de la part à bons de commande de l'accord-cadre. Cette part concerne les prestations de maintenance évolutive, d'ajout ou/et la création de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux modules, de nouvelles API, de nouvelles pages, de nouveaux designs ainsi que de nouveaux thèmes.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE DU SITE INTERNET

Les prestations décrites ci-après relèvent de la part forfaitaire de l'accord-cadre.

2.1 Obligations générales du titulaire

Le titulaire s'engage à effectuer une veille quotidienne du fonctionnement du site web du musée. Il est le garant du bon fonctionnement du site. Il doit respecter le travail de la refonte, garder le même fonctionnement et être force de proposition d'amélioration pour faire évoluer le site.

2.2 Correction des dysfonctionnements

2.2.1 Correctif des bugs et dysfonctionnements divers

Le titulaire doit prendre en charge la résolution de l'ensemble des dysfonctionnements liés au site internet de toute nature et quelle qu'en soit l'ampleur, que cela soit en front-office ou en back-office. A titre indicatif et non-exhaustif, les problèmes suivants doivent pouvoir être résolus :

- problème de responsive design ;
- problème de graphisme ;
- problème de CMS ;
- problème de sécurité ;
- problème de serveurs ;
- problème de back-office ;
- problème avec le moteur de recherche ;
- problème de formulaires ;
- etc.

En somme, le titulaire propose une solution à toute anomalie décelée par le musée.

2.2.2 Outil et méthodologie

Le titulaire s'engage à proposer un outil de ticketing et une méthodologie pour la résolution des bugs. Le titulaire fournit une note sur le fonctionnement de la méthodologie (mise en place d'alerte, prise en charge de l'anomalie, etc.) et de l'outil de ticketing afin de faciliter la gestion des dysfonctionnements.

Il propose également un suivi des incidents comprenant une explication de la cause du dysfonctionnement et sa résolution.

2.2.3 Délais d'intervention et de rétablissement en cas de dysfonctionnement

Le titulaire doit pouvoir résoudre les dysfonctionnements du site internet dans les délais mentionnés ci-dessous.

Dans le cas où le titulaire manquerait à la présente obligation, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire doit être joignable par email afin de permettre son intervention et le rétablissement du bon fonctionnement du service en cas de dysfonctionnement - notamment en cas d'insuffisance de l'outil de ticketing.

Par « intervention » est entendu l'engagement du titulaire à fournir une réponse, une solution (composée d'une proposition d'action corrective et de sa mise en place) ainsi qu'une explication du dysfonctionnement rencontré.

Par « rétablissement » est entendu l'engagement du titulaire à obtenir un retour « à la normale », à un bon fonctionnement du service.

Les délais d'intervention et de rétablissement sont régis par le moment de survenance du dysfonctionnement ainsi que par son type :

- en cas de survenance en **semaine**, le titulaire s'engage à prendre en charge et résoudre tous types de dysfonctionnements – qu'ils soient majeurs, bloquants ou mineurs ;
- en cas de survenance le **week-end, lors d'une heure non-ouvrée ou lors d'un jour férié**, le titulaire s'engage à prendre en charge et résoudre les dysfonctionnements majeurs et bloquants, plus spécifiquement lorsqu'ils touchent à l'activité principale du musée et à son bon fonctionnement, notamment économique. Plus spécifiquement, c'est le cas des dysfonctionnements liés à la vente de billets, aux réservations des activités ou à l'inscription à des événements – sans que cela ne soit exhaustif. Cela s'entend hors des problèmes liés à l'outil de billetterie lui-même (Secutix jusque 2028).

Les délais minimums de prise en charge des dysfonctionnements sont précisés dans le tableau de garantie de temps d'intervention (GTI) – et ceux de résolution dans le tableau de garantie de temps de rétablissement (GTR) mentionnés ci-après.

- **Garantie de temps d'intervention (GTI) :**

La GTI correspond au délai contractuel dans lequel un service touché par un dysfonctionnement doit avoir occasionné une prise en compte

Le délai de GTI commence à courir dès qu'une remontée automatique d'incident (ou autre moyen technique) a eu lieu ou dès qu'un incident a été signalé par le musée à travers un canal de communication prédéfini (portail, hotline, email).

Le début d'intervention peut se manifester par l'ouverture d'un ticket par le support technique, le rappel téléphonique ou l'envoi d'un email personnalisé de confirmation de prise en compte de l'incident.

Tableau de délais de Garantie de Temps d'Intervention (en minutes) :

	Moment de survenance du dysfonctionnement	
	Horaires de la période d'intervention du titulaire : 8h30 - 20h	
	Semaine ouvrée (lundi à vendredi)	Week-end / jour non-ouvré / jour férié
Désignation du dysfonctionnement	Email / ticketing	Email / ticketing
Bloquant	60 minutes	1/2journée
Majeur	90 minutes	1/2journée
Mineur	120 minutes	120 minutes à partir de 9h leprochain jour ouvré

La période d'intervention du titulaire s'étend de 9 heures 00 à 20 heures, du lundi au dimanche, jours fériés inclus.

- Garantie de Temps de rétablissement (GTR) :

La garantie de temps de rétablissement correspond au délai contractuel dans lequel un service touché par un dysfonctionnement doit avoir été rétabli ou au minimum qu'une solution de contournement acceptable par le musée n'ait été proposée.

Le délai de GTR commence à courir dès la prise en compte effective de l'incident par le support technique au cours la période de GTI (par l'ouverture de ticket côté support, par rappel téléphonique ou par email non-automatique envoyé).

Dans le cas où le titulaire aurait failli à son obligation de prise en compte du dysfonctionnement au cours de la période de GTI, le délai de GTR commence à courir à la fin du délai indiqué dans le tableau ci-dessus (GTI). Tableau de délais de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Horaires de la période d'intervention du titulaire : 7 jours sur 7, 9h/20h

Désignation du dysfonctionnement	Description	Délai de Garantie de Temps Rétablissement
Bloquant	Désigne un incident ou anomalie généralisé rendant impossible l'exécution des opérations indispensables au métier et pour lequel aucune procédure raisonnable de contournement n'existe.	1/2 journée soit 5h30 (que l'on soit en jour calendaire ou jour ouvré)
Majeur	Désigne un incident ou anomalie conduisant à une dégradation dommageable en termes de vente, d'opérations ou d'image.	1 2 jours calendaires
Mineur	Désigne un incident ou anomalie qui perturbe les opérations sans être dommageable, ou un incident ou anomalie majeurs.	5 jours ouvrés

La liste d'exemples d'incidents et de défaillances ci-dessous, bien qu'indicative et non exhaustive, doit permettre de comprendre les typologies d'incidents et les catégories auxquelles elles se rattachent :

Exemples de dysfonctionnements bloquants :

- site internet indisponible (message d'erreur) ;
- page d'accueil inaccessible ;
- CMS indisponible (accès impossible au back-office) ;
- back-office/administration du CMS impossible ;
- attaque/faible de sécurité compromettant l'accès au site internet ou/et à ses données ;
- serveurs indisponibles.

Exemples de dysfonctionnements majeurs :

- pages du site web inaccessibles ;
- problèmes impactant la lisibilité du site internet ;
- accès/affichage impossible d'une API ou d'une ressource liées à la vente de billets ou à la consultation des collections ou du portail des collections ;
- services indisponibles ne permettant pas d'accéder aux informations (ex : Le moteur de recherche) ;
- performance réduite du site internet ;
- impossibilité d'accéder à des informations ou des médias à des moments stratégiques de l'activité économique (jour de mises en vente de billets, etc.).

Exemples de dysfonctionnements mineurs :

- problème de responsive qui ne nuit pas à la lisibilité ;

- lien (non lié à l'activité économique du musée) ne fonctionnant plus ;
- coquilles que le musée ne peut pas corriger ;
- problème de design ne nuisant pas à la lisibilité du site.

2.3 Mise à jour du site internet

2.3.1 Mise à jour et correction du CMS et de l'environnement

Le titulaire prend en charge la mise à jour de l'ensemble du CMS (back-office et front-office et de son environnement. Il prend en charge régulièrement les montées en version. Le site doit fonctionner avec la dernière version du CMS.

Le titulaire surveille et met également à jour les plugins/modules afin d'assurer le bon fonctionnement du site internet. Il maintient les différentes fonctionnalités présentes sur le site, les différents modules et l'éditeur afin que la gestion des contenus soit fluide et facile tout en s'assurant que les bonnes pratiques en référencement et en accessibilité soient préservées. Il installe également des nouveaux modules (plugins/extensions) qu'il paramètre selon les besoins du musée dans le cadre de la part à commandes définie aux articles 4 et 5 du présent document.

Le titulaire s'occupe également des ajustements de paramétrage du CMS quand cela s'avère nécessaire (par exemple : l'ajout d'un nouveau rôle, la suppression d'une fonctionnalité etc.).

Le titulaire préserve et améliore les principes qui ont été établis lors de la refonte du site internet, notamment l'indépendance du musée dans la gestion du projet des contenus et la gestion du flux éditorial avec des rôles définis.

Toute mise à jour évolutive ou élément nouveau demandé au prestataire dans le cadre de la part à commande (ajout de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux services, de nouvelles pages, etc.) et décrits aux articles 4 et 5 du présent CCTP, entrent dans le périmètre de la maintenance globale du site (mini-site compris) au même titre que les autres éléments déjà existants.

Le titulaire tiendra un DAT et d'un DEX mis à jour à chaque évolution majeure.

2.3.2 Mise à jour et correction des API, des webservice, des extensions, des modules etc.

Le titulaire s'engage à maintenir le bon fonctionnement de l'ensemble des webservices, des API, des scripts, des extensions, des modules etc. utilisés sur le site internet par le musée. Il s'engage à modifier, paramétrer et à corriger les webservices présents sur le site internet selon l'évolution des besoins du musée.

Le titulaire s'engage à mettre à jour les fonctionnalités existantes mais aussi à ajouter des nouvelles mises à jour liées à des services existants ou à des nouveaux services (nouveaux prestataires) à la demande du musée.

Par leur nature, ces demandes nécessitent un faible développement. A titre d'exemples, on peut citer :

- Installation des widgets ;
- Installation paramétrages de nouveaux widgets liés au service de billetterie en ligne fournis par le musée dans les pages du site (racine, corps, de texte, etc.) ;
- Mise à jour et la maintenance de l'API de l'outil de suivi des flux du public. ;
- Installation de scripts ou de codes dans les pages du site ;
- Mise à jour des réseaux sociaux ;
- Installation d'iframe à partir d'un code déjà existant ;
- Changer des codes existants par des nouveaux ;

- Changer le widget d'inscription de la newsletter ;

Cette liste n'est pas exhaustive mais doit permettre au titulaire de mieux comprendre les attentes du musée. Le musée doit pouvoir bénéficier des derniers outils ou des dernières mises à jour de ses partenaires dans le cadre de son activité en ligne. Le titulaire intègre, paramètre, adapte le design quand cela est nécessaire (notamment pour respecter le responsive design et la charte graphique du site internet). Ces installations concernent également les futurs nouveaux services ou partenaires du musée.

Les installations plus complexes concernant l'installation de nouvelles API, de nouveaux services ou de nouvelles fonctionnalités nécessitant un travail de développement plus longs seront traitées dans la part à bon de commande (définie aux articles 4 et 5 du présent CCTP) en accord avec le musée.

A ce jour, les services et prestataires utilisés sont les suivants :

- Hébergement : OVH via Perfecto
- Secutix : intégration des widgets de billetterie (permet l'affichage du catalogue de billetterie), le widget de la newsletter (permet aux inscriptions de la newsletter d'être directement transmises à Secutix) ;
- Matomo, plateforme d'analyse des données de fréquentation
- Lien avec le site du CEP : [Bienvenue au Centre d'Études Picasso | Centre d'Etudes Picasso](#)

La liste des prestataires ou des services précités est susceptible d'évoluer, notamment par l'augmentation du nombre de services utilisés par le musée, ou par le changement d'un ou de plusieurs prestataires).

Le titulaire est susceptible de travailler directement avec ces différents partenaires pour mener à bien la mise à jour des services. Le titulaire prend en compte ces modifications dans la gestion de la maintenance (par exemple le changement du CRM) et met en place les changements adéquats. Le titulaire prend également en compte toute modification ou toute mise en forme, notamment la gestion de l'affichage et de la diffusion des réseaux sociaux, le partage des pages par email, l'export des pages.

2.3.3 Amélioration de l'ensemble de l'environnement

Le titulaire prend en charge l'amélioration de tous les aspects du CMS et de ses composants associés. Il prend également en charge la montée en version du CMS ainsi que l'évolution ou la mise à jour des fonctionnalités. Le titulaire s'occupe de la maintenance quotidienne et de l'amélioration de l'existant (On peut citer par exemple : les redirections ou la correction des URLs, la taxonomie, la gestion bilingue du site, la gestion des formulaires, l'ajout des rôles, etc.).

Le titulaire continue à améliorer et à paramétrer le CMS pour une meilleure gestion des contenus et des données (Par exemple : mise à jour de la sitemap, amélioration de l'éditeur, du flux éditorial, du bilinguisme etc.). Ce paramétrage doit correspondre aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de référencement.

Cette amélioration touche à la fois le back-office et le front-office.. Certaines pages existantes doivent être améliorées selon les besoins du musée.

Cette maintenance a pour but d'éviter les dysfonctionnements et les failles de sécurité.

2.3.4 Mise à jour et correction du moteur de recherche

Le moteur de recherche doit pouvoir évoluer en même temps que le site internet en y agréant des nouvelles ressources (bases de données, portails documentaires, etc.). Les

dysfonctionnements du moteur de recherche et sa mise à jour sont pris en charge par le titulaire.

2.3.5 La gestion de la newsletter

Le site internet est utilisé par le musée pour recevoir les inscriptions à la newsletter et les renvoyer automatiquement au CRM. Le titulaire continue à maintenir le bon fonctionnement des inscriptions grâce aux widgets provenant du CRM. Il veille au bon fonctionnement du système et à sa résolution en cas de problème (avec le partenaire externe si cela est nécessaire).

Si le musée change de CRM, le titulaire adapte le système ou change le système d'inscription à la newsletter (Implémentation et paramétrage d'un widget ou d'un script sur le site).

2.3.6 Mise à jour graphique

Le titulaire ajoute également les créations graphiques provenant du musée et des prestataires du musée (agence graphique) notamment pour changer l'apparence d'un bouton ou ajouter un pictogramme pour l'accessibilité ou pour la signalétique du musée.

2.3.7 UX design, ergonomie

Le titulaire prend en compte l'évolution des usages en UX Design et en ergonomie pour proposer et installer des nouvelles solutions au musée. Il doit être le garant d'une expérience utilisateur optimale et conseille le musée en ce sens. Il prend en compte l'évolution des pratiques et des usages et propose au musée des solutions.

Quand cela est nécessaire, le titulaire met en place des améliorations relatives à l'UX design et à l'ergonomie sur le site internet dans le cadre de la part à bon de commande.

2.3.8 Responsive design

Le titulaire conseille le musée afin de lui fournir l'expérience la plus optimale en termes de navigation selon les différents supports (ordinateur, smartphone, tablettes) et les navigateurs en en tenant compte des évolutions technologiques. Le titulaire met en place des correctifs, des modifications, des améliorations afin que le site internet soit toujours accessible selon le type consultation. Il corrige les défauts d'affichage quand cela est nécessaire, quel que soit le support ou le navigateur concerné.

A ce jour, les trois principaux navigateurs privilégiés par les visiteurs sont Safari, Chrome et Firefox. Le titulaire doit exploiter les analytics afin de développer un site compatible avec les navigateurs précités.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le titulaire met en place les éléments graphiques et techniques sur la préprod pour procéder à la recette avant une mise en production, que ce soit dans le cadre de la résolution de problème, dans le cadre des mises à jour ou dans celui de l'évolution du site internet.

2.4 Performance, optimisation et normes

2.4.1 Conformité et évolution du code

Le titulaire s'engage à vérifier, à corriger et à modifier le code source si nécessaire afin de le rendre conforme aux dernières évolutions technologiques et aux exigences de performances du site internet. Le code doit être durable : il doit s'adapter facilement aux évolutions des usages et des technologies et doit être fait selon les bonnes pratiques de développement (charte de nommage des éléments, organisation des fichiers, etc.).

2.4.2 Respect des normes, respect des bonnes pratiques, et référencement

Le titulaire s'engage à respecter les normes de référencement et d'accessibilité présentes sur le site et selon la législation en vigueur dans les établissements publics. Il est le garant de la qualité du site web et conseille le musée dans l'amélioration de l'existant. Il propose également une infrastructure, un code et des fonctionnalités respectueuses de ses normes. Le titulaire accompagne aussi le musée dans ses missions d'accessibilité.

Le titulaire doit notamment respecter :

- les recommandations du W3C ;
- les standards HTML, CSS, PHP, Javascript ;
- les bonnes pratiques Opquast ;
- les normes WCAG (<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>);
- les normes d'accessibilité RGAA (<https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>) – niveau AA -. Les normes RGAA doivent être respectées puisqu'il s'agit d'une exigence de la loi n°2005-102 sur l'égalité des droits et des chances, la participation à la citoyenneté des personnes en situation de handicap ;
- les normes de sécurité.

L'accessibilité du site doit être élaborée de façon à permettre au plus grand nombre d'avoir un accès au site internet. Le titulaire doit, si nécessaire, mettre en place un système de lecteur vocal et/ou de grossissement des contenus disponibles.

Le site internet doit :

- prendre en charge les normes d'accessibilité dans le back-office avec des champs ou des attributs nécessaires à la publication d'une page ou d'une information selon les normes RGAA ;
- tenir compte de la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel (RGPD) avec la mise en place des systèmes adéquats de gestion des données qui permettent de préserver la sécurité des données des visiteurs et du musée.

Le titulaire travaille également, en collaboration avec le musée national Picasso-Paris, à la qualité du référencement. Le titulaire propose des fonctionnalités et du code qui permettent d'améliorer et de respecter le référencement du site (balises, siteMap, etc.). L'optimisation du référencement concerne également l'expérience utilisateur et la redirection des pages que le titulaire doit mettre en place.

Après avoir mis en ligne sa refonte, le musée souhaite travailler sur le SEO (Search Engine Optimisation, ou Optimisation pour les moteurs de recherche) et sur le SEA (Search Engine Advertising).

2.4.3 Performance

Le titulaire est responsable de la bonne performance du site internet, de l'expérience utilisateur et s'engage à proposer les meilleures performances possibles. Il a la charge de préconiser un environnement technique optimal afin de répondre aux objectifs de performance de l'accord-cadre. Il contrôle régulièrement les performances du site et corrige les anomalies rencontrées ou conseille le musée pour agir dans ce sens selon les problèmes rencontrés. Il prend en charge notamment :

- les temps de chargement des pages, qui doivent être inférieurs à 2 secondes de plus que le site Internet de référence en temps normal et inférieurs à 3 secondes de plus que le site Internet de référence lors de pics de charge. Le site Internet de référence à considérer est google.fr ;
- le site internet doit afficher un taux de disponibilité annuelle de 99.9%
- les résolutions des écrans (évolution des normes) ;

- la volumétrie du site internet (capacité à monter en charge) ;
- les pics de fréquentation (capacité d'absorption, monitoring).

Le site doit être compatible avec les navigateurs les plus utilisés sur Internet dont Safari, Chrome, Firefox, Edge, Opéra. Il doit fonctionner sur leurs versions les plus récentes et les versions antérieures.

Le titulaire doit prendre en charge l'optimisation du site internet et s'occuper notamment de :

- limiter le nombre de requêtes ;
- contrôler le cache du navigateur ;
- limiter le nombre de requêtes DNS ;
- traiter les erreurs http 403 et 404 ;
- configurer des ETags ;
- conserver la connexion entre le serveur et le navigateur ;
- limiter la taille des composants (optimisation du poids des images, compression des ressources Javascript, CSS, HTML, etc.) ;
- opérer la gestion des cookies ;
- optimiser le rendu et la charge du navigateur : Chargement en amont du CSS ; chargement en aval du Javascript ; éviter les redirections ; éviter les redimensionnements en HTML ; spécifier le jeu de caractères ; supprimer les règles CSS inutilisées ;
- optimisation des chargements asynchrone / chargements anticipés ;
- opérer la gestion du cache.

Par ailleurs, le titulaire met à la disposition du musée un référentiel de suivi des performances.

2.4.4 Analytics et tracking

Selon les évolutions et le développement du site, le titulaire met en place des outils analytics supplémentaires afin de fournir au musée des outils de données. Le titulaire installe et paramètre l'ensemble des outils analytics en collaboration avec le musée afin d'avoir des outils correspondant à sa stratégie d'analyse. Le titulaire s'assure du bon fonctionnement des outils analytics sur le site internet. La mise à jour et l'amélioration des paramètres des outils existants doit se faire dans le cadre du forfait de la maintenance.

Dans le cadre de la maintenance, le titulaire prend également en charge l'installation de code de tracking (copier-coller des codes fournis par le musée) afin de suivre au mieux les campagnes du musée en collaboration avec son agence média du musée. Ces codes doivent être traités et installés dans les pages du site internet. Le musée utilise principalement Matomo Le musée souhaite développer ses outils de tracking : amélioration du paramétrage des outils existants, installant de nouveaux outils de tracking, des scripts, etc. Dans le cadre du forfait de maintenance, le titulaire est en charge de proposer des améliorations dans le paramétrage et l'utilisation des outils, d'installer et de paramétrer ces outils.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE LA SECURITE

Les prestations décrites ci-après relèvent de la part forfaitaire de l'accord-cadre.

3.1 Prise en charge de l'infrastructure du site

3.1.1 Gestion des incidents, continuité du service et disponibilité du site

Le taux de disponibilité du site internet doit atteindre les 99,9%, pour 0,1% d'interruption de service cumulés possible sur un an (correspondant à neuf heures sur une année), pour répondre aux besoins et aux publics du musée. Le titulaire propose un plan de reprise d'activité pour préserver le taux de disponibilité et pour gérer les défaillances.

La durée maximale d'interruption admissible (RTO) est d'une demi-journée (soit 5h30)

La Perte de données maximale admissible (RPO) est de 7 jours.

En cas de défaillance du titulaire à tenir les délais de RTO et RPO, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Les périodes d'indisponibilité pour la maintenance programmée sont définis avec le musée.

Le département des Systèmes d'information du musée devra avoir accès aux outils de monitoring de performance et de disponibilité (Tableaux de bord) du site. La méthode sera à convenir avec le titulaire.

En cas de défaillance du titulaire à prendre en compte et à résoudre les dysfonctionnements liés à l'hébergement du site internet, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

3.1.2 Stockage des données

Le titulaire prend en charge le stockage des données et s'assure du bon fonctionnement des bases de données. Le titulaire les améliore selon les besoins.

Par ailleurs, en raison de leur classification en tant qu'archives nationales, les données du site internet devront être stockées et gérées selon les dispositions du cahier des clauses techniques particulières (CCAP).

A défaut, l'accord-cadre sera résilié par application du CCAP.

3.1.3 Sauvegarde de l'infrastructure du site

Le titulaire s'engage à réaliser des sauvegardes automatiques multiples quotidiennement du site (back-office, front-office, bases de données, etc.). Il propose une note d'explication sur la méthodologie de la sauvegarde (sauvegarde de nuit/sauvegarde de jour, localisation géographique distincte, etc.). La sauvegarde quotidienne permettra de revenir à tout moment à l'état de la veille (structure et données), avec par exemple conservation des 3 dernières sauvegardes quotidiennes et 2 dernières hebdomadaires pour garantir la récupération des données en cas de problème plus que bloquant (compromission des dernières sauvegardes).

Le titulaire fournira en début de marché un document présentant sa politique politique de sauvegarde : fréquence, durée de rétention et externalisation des sauvegardes hors de l'infrastructure de production...

Le musée national Picasso-Paris souhaite que le titulaire conserve 5 sauvegardes glissantes et qu'il puisse restaurer le site dans une version datant d'au plus 2 jours..

Le titulaire prend également en charge la restauration du site en cas de problème.

3.1.4 Nom de domaine

Le nom de domaine est actuellement géré par le département des Systèmes d'information du musée. Si besoin, le titulaire peut demander à entrer en contact avec le département des Systèmes d'information pour résoudre des problèmes liés au nom de domaine.

3.2 Prise en charge de la sécurité

Le titulaire met en place une infrastructure optimale permettant de lutter contre les différentes menaces de virus, de déni de service, d'intrusion et de piratage en lien avec le département des Systèmes d'informations du musée. Il met à jour le système de sécurité existant et propose des outils dédiés au back-office, aux serveurs, etc., afin de garantir la sécurité du site.

Il met en place les solutions nécessaires afin de lutter notamment contre les différentes menaces et attaques piratage en lien avec le département des Systèmes d'informations du musée : l'injection SQL, les attaques DDOS, le défacement/défaçage. Il met également en place des solutions pour empêcher les attaques contre les fichiers et les pages du site internet comme l'attaque par exécution d'un script externe, l'attaque par XSS ou Cross Site Scripting. Il veille à maintenir la navigation du site en mode sécurisé (HTTPS).

Il s'assure également de la sécurité des données récupérées sur le site internet et la protection des formulaires (à titre d'exemple, le fait d'empêcher les formulaires d'être vecteurs de spams).

Les sauvegardes et les restaurations nécessaires sont réalisées par le titulaire pendant la période de la maintenance.

Les dysfonctionnements liés à la sécurité (notamment à la suite d'une attaque informatique) du site internet doivent être pris en charge selon les délais d'intervention et de rétablissement déterminés à l'article 2.2.3 du présent CCTP.

En cas de défaillance du titulaire à prendre en compte et à résoudre les dysfonctionnements liés à la sécurité du site internet, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Le musée se réserve le droit de réaliser des audits de sécurité ou tests d'intrusion annuels.

3.3 Mise à jour et suivi de l'environnement (Sécurité)

Le titulaire prend également en charge la mise à jour des éléments de sécurité.

Il s'assure du bon fonctionnement de la sécurité ainsi que de son amélioration (installation WordPress, plugins, contrôle des rôles, permissions, accès au backoffice, mises à jour WP...)

Les dysfonctionnements liés à la mise à jour de la sécurité du site internet doivent être pris en charge selon les délais d'intervention et de rétablissement déterminés à l'article 2.2.3 du présent CCTP.

En cas de défaillance du titulaire à prendre en compte et à résoudre ces dysfonctionnements, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS RELATIVES A L'AMELIORATION ET A L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT DU SITE INTERNET

Les prestations définies ci-après relèvent de la part à commandes de l'accord-cadre.

4.1 Installation, ajout de modules, d'API et d'autres outils numériques

Le titulaire est en charge de l'installation, du paramétrage et du développement de nouveaux services utilisés et demandés par le musée ainsi que des installations liées au bon fonctionnement du site internet. Ces installations peuvent se faire en lien avec le prestataire fournisseur du service. Ces installations peuvent être de différentes natures. A titre d'exemples, il s'agit d'installer et de paramétrer des :

- API de nouveaux services ou de services déjà existants ;
- Installations de modules liées à l'API du portail numérique du Centre d'études Picasso afin de créer de nouvelles fonctionnalités (carrousels d'images, cartographie, etc.) La mise à jour des fonctionnalités liées à l'API se fera en collaboration avec le prestataire du musée national Picasso-Paris.
- Installations de nouvelles fonctionnalités de l'API de la billetterie ;
- Modules gratuits ou payants liés au CMS ;
- Logiciels (ex : logiciel des collections en ligne) ;
- Outil d'emailing ;
- Outil de newsletter nouveau ;
- Flux des réseaux sociaux ;
- Outils d'analyse ou de tracking ;
- Outils de gestion du RGPD ;
- Gérer le multilinguisme ;
- Gérer les outils d'accessibilité ou de médiation ;
- Gérer les outils de mécénat ;
- Gérer les outils de billetterie (ex : interfaçage SSO).

Cette liste n'est pas exhaustive mais doit permettre au titulaire de mieux comprendre l'étendue des prestations pouvant lui être demandées.

Les demandes d'installation peuvent évoluer selon les activités du musée et selon différents domaines. Ces demandes de développement peuvent également toucher d'autres domaines de développement du musée.

Le titulaire doit être en mesure de proposer des solutions et/ou des outils répondant à la demande d'évolution du musée. Ces outils une fois paramétrés et installés sont gérés dans la part forfaitaire de l'accord-cadre au même titre que les autres services existants.

4.2 UX design, ergonomie et navigation du site internet

Le titulaire prend en compte l'évolution des usages en UX Design pour proposer et installer des nouvelles solutions au musée. Il doit être le garant d'une expérience utilisateur optimale et conseille le musée en ce sens. Il prend en compte l'évolution des pratiques et des usages et propose au musée des solutions. Le titulaire est susceptible d'être amené à réaliser des missions liées à l'UX design ou à l'ergonomie.

Dans ce cadre, le titulaire peut également être amené à réfléchir à l'amélioration de l'existant ou à la construction de nouvelles pages. Selon, les besoins du musée, il peut être amené à :

- Créer ou modifier l'arborescence ;
- Travail des boutons type « Call to action » ;
- Hiérarchiser des pages existantes ou des nouvelles pages ;
- Créer des wireframes ;
- Réaliser des recherches utilisateurs ;

- Animer des ateliers de co-conception ;
- Créer des parcours utilisateurs ;
- Créer et faire des test d'usabilité.

Cette liste n'est pas exhaustive mais elle doit permettre au titulaire du marché de comprendre les attentes du musée.

ARTICLE 5 – PRESTATIONS DE CREATION RELATIVES AU GRAPHISME ET AUX FONCTIONNALITES DU SITE INTERNET

Les prestations décrites dans le présent article, relèvent de la part à commandes de l'accord-cadre.

La création et la mise en place de ces nouveaux éléments graphiques ou de nouvelles fonctionnalités doivent avoir été testées en préprod (recette) et avec l'aide d'un outil de ticketing avant la mise en production.

5. 1 Création graphique

Le titulaire intervient dans l'amélioration et l'évolution du thème initial et crée également des nouveaux thèmes à la demande du musée.

Ces éléments doivent respecter l'identité visuelle existante, les performances du site et son ergonomie.

5.1.1 Mise à jour du thème et création d'éléments visuels

A la demande du musée, le titulaire conçoit des éléments graphiques pour compléter l'identité graphique et la charte graphique du site. Ces éléments sont incorporés par le titulaire dans le site actuel sur des pages existantes ou à des thèmes existants, dans le code source ou comme fonctionnalités. Ces éléments touchent l'ensemble de l'aspect visuel du site (y compris l'utilisation de la police de caractère) et impactent les pages du site internet. Ces éléments graphiques sont préparés sous la forme de fichiers (JPEG, PNG, PDF, etc.) et sont intégrés à la préprod du musée avant mise en production par le titulaire.

Les éléments graphiques peuvent également provenir d'un autre prestataire pour des cas spécifiques (cf. : article 2 du CCTP) et devront être installés par le titulaire du marché. .

5.1.2 Création de nouveaux thèmes

Pour répondre aux tendances visuelles et sur demande du musée visant à faire évoluer son identité visuelle, le titulaire produit un nouveau thème ou des thèmes pour l'ensemble du site ou pour des pages spécifiques suivant les indications du musée afin de correspondre au mieux à l'identité graphique du musée ou à l'identité éditoriale.

5.1.3 Création de pages types

Le site internet actuel est composé de plusieurs pages types. Chaque page type contient des blocs éditoriaux et des fonctionnalités. En reprenant ce principe, le titulaire s'engage à créer des nouvelles pages types à la demande du musée dans le cadre de la part à commande. Ces pages contiennent des éléments graphiques, des blocs de contenus et des fonctionnalités.

Lors de la création d'éléments visuels, des thèmes et des pages types, le titulaire propose des maquettes (format JPEG, PNG, PDF) au musée pour validation et sur la préproduction avant de les intégrer au CMS, ainsi qu'une brève charte graphique pour la création de nouveaux thèmes ou de nouvelles pages types.

Ces éléments graphiques sont ensuite intégrés dans le CMS.

5. 2 Création de nouvelles fonctionnalités

Pour répondre aux besoins évolutifs du site internet, le titulaire propose, développe et installe des solutions techniques pour produire les fonctionnalités demandées par le musée. Ces fonctionnalités concernent l'ensemble du site internet en front-office ou en back-office (exemples : gestion des médias, amélioration de l'édition des contenus, création de nouvelles taxonomies, amélioration de l'architecture de l'information, créations de fonctionnalité pour faciliter la lecture du site, etc.)

Ces fonctionnalités se retrouvent dans la création de pages types, dans des pages types existantes ou dans les thèmes.

Le musée souhaite améliorer au fil du temps le design de ses contenus éditoriaux en proposant des fonctionnalités nouvelles. Le titulaire réfléchit en concertation avec le musée à de nouveaux outils permettant de mettre en valeur la richesse textuelle et visuelle du musée (ainsi que ses contenus audiovisuels) et se charge de les mettre en place.

5. 3 Installation de sites, de « mini-sites » et de portails

Dans le cadre de ses activités, le musée national Picasso-Paris est susceptible de faire développer des « mini-sites » et des portails séparés ou non du site principal au niveau de leur domaine et différents ou semblables en termes d'identité visuelle. Ces « mini-sites » ou portails peuvent être thématiques, scientifiques ou événementiels. A la demande du musée, le titulaire met en place des « mini-sites » qu'il intègre au site global.

Plusieurs configurations peuvent se présenter :

- à la demande du musée, le titulaire crée une infrastructure et un environnement pour des « mini-sites » ou portails (CMS, graphisme, hébergement, etc.). La maintenance de ces sites est prise en main par le titulaire et est faite selon les besoins du musée (si le titulaire a géré la création du sous-domaine) par le biais de la part à bon de commande ;
- en cas de demande d'intégration d'un ou de plusieurs « mini-sites » ou portails provenant d'une réalisation d'un autre titulaire à l'environnement du site internet du musée : dans cette configuration, le titulaire du présent accord-cadre et le titulaire du projet externe travaillent en collaboration pour aboutir à la mise en ligne du projet dans l'environnement du site internet.

ARTICLE 6 – DISPOSITIONS RELATIVES A L'EQUIPE DU TITULAIRE

6. 1 Présentation de l'équipe

Le titulaire de l'accord-cadre met en place une équipe permettant de répondre à tous les besoins de maintenance du site internet. Le titulaire propose une équipe, avec a minima un interlocuteur fixe, dédiée à la réalisation des prestations.

6. 2 Rôle du chef de projet et gestion de projet

6.2.1 Obligations incombant au chef de projet

A la tête de l'équipe, un chef de projet est l'interlocuteur privilégié du musée. Il se charge de répondre aux questions, d'apporter des informations, de conseiller le musée, de prendre en charge la résolution des dysfonctionnements, la maintenance et de diriger les projets côté agence. Il est également en contact avec les prestataires ou partenaires du musée quand la situation le nécessite.

6.2.2 Dispositions relatives à la méthodologie

Le chef de projet met en place avec le musée une méthodologie de suivi et de gestion des projets et d'incidents afin de suivre au mieux la maintenance en lien avec le musée. Cette méthodologie doit inclure notamment le processus de gestion de crise lorsque le site internet fait face à un dysfonctionnement (mineur/majeur/bloquant).

Lors des interventions de correction, d'amélioration ou d'évolution, le chef de projet met en place une méthodologie de projet (retroplanning, process) qu'il soumet au musée. Il organise conjointement avec le musée le bon déroulé des projets et de l'ensemble de la maintenance.

Cette méthodologie inclut l'organisation de réunions, d'échanges par email et/ou d'appels téléphoniques.

Comme évoqué à l'article 3 dédié à l'hébergement et la sécurité, le chef de projet élabore le plan de continuité de service, une note d'explication sur la méthodologie de sauvegarde, et un plan de restauration du site internet.

6. 3 Disponibilités de l'équipe

Une équipe projet doit être constituée afin de répondre aux différents besoins du musée. Cette équipe comporte a minima un chef de projet qui pourra le moment voulu faire appel à des équipes adaptées selon les besoins : graphiste, UX designer, développeur...

Le chef de projet doit être disponible régulièrement pour le musée afin de suivre au mieux les différentes problématiques et les projets.

Dans le cadre d'une intervention du titulaire relative à un dysfonctionnement, le chef de projet doit être en mesure de réunir une équipe projet ou une personne ressource dans les temps impartis pour résoudre le problème.

Dans le cadre des autres obligations incombant au titulaire telles que décrites dans le présent CCTP, celui-ci prend en charge les demandes du musée national Picasso-Paris dans des délais raisonnables.

6. 4 Gestion et suivi de maintenance et de projets

A minima une fois par an, le titulaire rédige un reporting annuel, sous forme de note explicative sur les actions qu'il a effectuées dans l'année, et évoque l'année à venir dans le but de mettre en place un suivi continu du site. D'autres reportings concernant différents aspects du site (hébergement, sécurité, etc.) seront aussi demandés par le musée à différentes échéances.

Ces reportings détaillés dans l'article 7 du présent CCTP permettent d'ajuster la gestion de projet afin de gagner en efficacité que ce soit dans la gestion de projet, dans la maintenance de la sécurité ou dans l'hébergement. Ces reportings prendront la forme de documents écrits (avec graphiques, schémas, etc.) mais pourront également s'articuler autour de réunions (en présentiel ou distanciel) ou d'échanges (téléphoniques ou par courriels) à la demande du musée.

Au titre des réunions, le musée attend de l'équipe projet qu'elle en organise régulièrement pour les projets de développement complexes, et selon un planning précis défini en amont et convenu entre les deux parties. Lors de ces réunions, le titulaire doit présenter une méthodologie de travail claire et précise sur la gestion du projet ainsi qu'une chronologie de l'avancement du projet. Enfin, à l'issue de ces réunions, le titulaire remet un compte rendu de ladite réunion, un retroplanning actualisé des étapes du projet, ainsi qu'une proposition de date pour la prochaine réunion.

6. 5 Devoir de conseil incombant au titulaire

Afin de garantir un environnement optimal, le titulaire détient un devoir de conseil à l'égard du musée sur les évolutions possibles et les possibilités techniques existantes dans les domaines évoqués dans le présent CCTP (graphisme, UX design, performance, sécurité, hébergement, référencement, tracking, accessibilité, etc.).

Le titulaire conseille le musée dans le choix liés à la sécurité ainsi que dans la mise à jour du CMS. Il est le garant d'une maintenance et d'une évolution respectueuses des objectifs du musée et des nouvelles évolutions technologiques.

Le titulaire s'engage à apporter ses conseils dans l'utilisation des fonctionnalités du site internet par écrit (sous forme de manuel d'utilisation au format PDF), par email, par téléphone ou lors de réunion dédiée selon la nature de la question ou de la demande du musée. Ces conseils doivent permettre au musée d'être indépendant dans l'utilisation du site internet.

Cet accompagnement permet au musée de solliciter le titulaire sur des questions précises ou sur des besoins spécifiques. En cas de constatation de manquement à cette obligation par le titulaire, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit de résilier l'accord-cadre dans les conditions prévues à l'article 15 du cahier des clauses administratives particulières.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX LIVRABLES DUS AU COURS DE L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Au cours de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire fournit des notes, mémoires ou briefs écrits concernant l'ensemble des sujets couverts par le présent CCTP. Cette obligation a pour but de permettre au musée national Picasso-Paris de suivre correctement l'exécution de l'accord-cadre.

Les livrables exigés par le musée national Picasso-Paris sont listés ci-dessous. Ces livrables feront l'objet d'une précision quant à leur périodicité après l'attribution du présent accord-cadre.

Le musée national Picasso-Paris se réserve le droit de modifier les échéances définies au présent article en cours d'exécution de l'accord-cadre, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer. Sont ainsi exigés par le musée national Picasso-Paris les livrables suivants :

Nature du livrable	Echéance
Rapport incluant les informations concernant l'hébergement, comprenant notamment : - reporting des performances machines ; - reporting des performances réseau	- en début d'exécution de l'accord-cadre ; - en fin d'exécution de l'accord-cadre ; - à chaque changement dans la configuration du site internet. -
Rapport incluant les informations concernant la sécurité, comprenant notamment : - Un PCA et PRA détaillés - incidents de sécurité survenus ; - évolution des menaces	- en début d'exécution de l'accord-cadre ; - en fin d'exécution de l'accord-cadre ; - à chaque changement dans la configuration du site internet.

Rapport incluant les informations concernant la configuration technique du CMS et les performances du site : - les évolutions/modifications du CMS - le nombre de connexion simultanées, les pics de charge, la bande passante utilisée ainsi que les performances machine, etc.	- en début d'exécution de l'accord-cadre ; - 1 fois/an en cours d'exécution de l'accord-cadre ; - En fin d'exécution de l'accord-cadre.
Plan de gestion de la maintenance : - plan de reprise d'activité, contenant par exemple : - Explication sur la méthodologie de sauvegarde - Evaluation des risques - etc.	- en début d'exécution de l'accord-cadre ; - en fin d'exécution de l'accord-cadre ; - à chaque changement dans le plan de gestion de la maintenance du site internet.
Rapport de développement de nouvelles solutions/fonctionnalités : - Fonctionnement - Détails et descriptif de la mise en place - Avancement du projet	- dès qu'une nouvelle fonctionnalité est commandée par le musée
Rapport de dysfonctionnement faisant état de la chaîne de traitement : - identification d'un problème et sa résolution - description de la ou des causes de sa survenance - méthode de résolution du dysfonctionnement, - solutions envisagées pour pallier les dysfonctionnements futurs).	- A chaque dysfonctionnement rencontré
Rapport global comportant notamment : - les mises à jour effectuées ; - les évolutions du site (nouvelles fonctionnalités, nouveaux graphismes, nouvelles pages, installation d'outils etc.) ; - bilan de la maintenance ; - problèmes rencontrés et résolutions - bilan de performance globale.	- annuellement ;
Documents ou mémos concernant l'utilisation de certaines fonctionnalités (par exemple plan de sauvegarde...)	A la demande du musée

Formats JPEG et PDF des maquettes	A la livraison des nouveaux éléments graphiques ou lors de la création de nouvelles pages ou nouveaux thèmes
Conseils	A la demande du musée

Le musée national Picasso-Paris se réserve le droit de modifier ces modalités en cours d'exécution de l'accord-cadre.

En cas de constatation de manquement à cette obligation par le titulaire, le musée national Picasso-Paris se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues à cet au CCAP.

ARTICLE 8 – STIPULATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le titulaire s'engage à intégrer une démarche éco-responsable dans la maintenance du site internet du musée national Picasso-Paris, notamment en conformité avec :

- La stratégie nationale pour un numérique durable (France 2025-2030).
- Les bonnes pratiques du Green IT (réduction de l'empreinte carbone, optimisation des ressources, accessibilité).
- Les exigences du RGEN (Référentiel Général d'Écoconception de Services Numériques) pour les services publics.

8.1. Engagements du titulaire

8.1.1. Écoconception et optimisation technique

Réduction de l'empreinte carbone :

- Optimiser le code, les requêtes SQL, et les assets (images, vidéos, polices) pour limiter le poids des pages et le temps de chargement.
- Utiliser des formats légers (WebP pour les images, compression des fichiers CSS/JS).
- Mettre en place un cache efficace pour réduire les requêtes serveur.
- Limiter l'usage de bibliothèques JavaScript lourdes et privilégier des solutions sobres.

Hébergement et infrastructure :

- Collaborer avec le prestataire d'hébergement pour s'assurer que les data centers utilisés sont alimentés par des énergies renouvelables (certification PUE ≤ 1.5 ou équivalent).
- Privilégier des serveurs mutualisés ou des solutions cloud optimisées pour réduire la consommation énergétique.

8.1.2. Durabilité des équipements

Le titulaire devra utiliser du matériel reconditionné ou labellisé (ex : label TCO Certified, EPEAT) pour les tests et développements, et autant que possible allonger la durée de vie des équipements en privilégiant la réparation et la mise à jour plutôt que le renouvellement systématique.

8.1.3. Sensibilisation et reporting

Le titulaire pourra mener des actions de formation et notamment sensibiliser les équipes du musée aux bonnes pratiques numériques responsables (ex : nettoyage régulier des bases de données, suppression des données inutiles).

Le titulaire devra fournir un bilan annuel des actions menées pour réduire l'impact environnemental du site, incluant notamment :

- Le poids moyen des pages (en Mo).
- Le temps de chargement moyen.
- La consommation énergétique estimée (en kWh/an).
- Les économies réalisées (ex : réduction de X% du poids des images).

8.1.4. Ordonnance haute performance énergétique (HPE)

Dans le cadre de l'ordonnance haute performance énergétique du 15 octobre 2025, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des solutions techniques et organisationnelles visant à réduire l'empreinte énergétique des infrastructures numériques. Cela inclut, sans s'y limiter :

- L'optimisation des ressources : utilisation de serveurs et de données hébergées dans des centres de données alimentés par des énergies renouvelables (certification PUE ≤ 1.5 ou équivalent).
- L'efficacité des développements : application des bonnes pratiques de sobriété numérique (ex : compression des médias, cache efficace, code optimisé).
- Le suivi des consommations : fourniture d'un rapport annuel détaillant les actions menées et les gains énergétiques estimés (en kWh/an).

8.2. Modalités de contrôle

Le musée se réserve le droit de vérifier le respect de ces engagements par exemple via :

- Des audits techniques (ex : outils comme EcolIndex, GreenFrame).
- Des demandes de justificatifs (ex : certificats d'hébergement vert, rapports d'optimisation).

En cas de non-respect, des pénalités pourront être appliquées, conformément au CCAP.

8.3. Collaboration avec le musée

Le titulaire proposera, dans sa note détaillée de maintenance, un plan d'action concret pour répondre à ces exigences, incluant :

- Un calendrier des optimisations prévues.
- Les outils et méthodologies utilisés (ex : analyse du cycle de vie des fonctionnalités).
- Les indicateurs de suivi (KPI environnementaux).

Le titulaire s'engage à actualiser ses pratiques en fonction des nouvelles normes et des retours d'expérience du musée.