Centre national des arts plastiques

Cahier des Clauses Techniques Particulières
Tierce maintenance applicative et hébergement du site internet du Centre national des arts plastiques
www.cnap.fr

Personne publique contractante
Centre national des arts plastiques (Cnap)
Cap 18
Voie D - Porte 25
189, rue d'Aubervilliers
75018 Paris
Tél. : 01 46 93 02 50
Site web : www.cnap.fr
Représenté par Monsieur Martin Bethenod, directeur

Table des matières

1 Préambule : présentation du Cnap et contexte 3
1.1 Présentation du Centre national des arts plastiques 3
1.2 Présentation du site internet www.cnap.fr 3
1.3 Quelques éléments techniques 3
1.4 Quelques chiffres 4
2 Objet du marché 5
3 Organisation et fonctionnalités du site internet 5
3.1 Organisation des contenus 5
3.2 L'organisation de la page d'accueil 6
3.3 La structuration de la navigation 6
3.4 La version anglaise du site internet : http://www.cnap.fr/en_cnap 7
3.5 Type de contenus et gabarits associés : 7
3.6 Autres gabarits spécifiques 7
3.7 Principales fonctionnalités du site internet 8
1. Recherche 8
2. Géolocalisation des adresses 8
3. Flux RSS 8
4. Accès sécurisé pour les structures répertoriées dans l'Annuaire/Agenda 8
5. Accès sécurisé pour les personnes répertoriées dans l'Annuaire 9
6. Les fonctionnalités du back-office 9
7. Gestion des messages 9
4 Description détaillée des prestations attendues 10
4.1 Tierce maintenance applicative 10
4.2 Hébergement des sites internet du Cnap 10
5 Tierce maintenance applicative 11
5.1 Nature de la prestation 11
5.2 Suivi de l'exécution du marché 11
5.3 Maîtrise d'œuvre 11

5.4 Organisation du marché 11
5.5 Accessibilité 12
5.6 Écoconception 12
5.7 Mode d'expression du besoin 12
5.8 Niveau de sauvegarde et délai de rétention des sauvegardes 13
5.9 Délais d'intervention et de résolution (maintenance corrective) 13
5.10 Engagement de l'intervention (maintenance évolutive) 13
5.11 Livrables 14
5.12 Recette 14
5.13 Garantie 14
5.14 Tranche optionnelle : implémentation d'une refonte graphique 14
6 Hébergement 15
6.1 Nature de la prestation 15
6.2 Suivi de l'exécution du marché 15
6.3 Maîtrise d'œuvre 15
6.4 Organisation du marché 15
6.5 Qualité de service et niveau de disponibilité souhaités 15
6.6 Disponibilité de contribution et délai d'exécution 16
6.7 La sauvegarde technique 17
6.8 Exigences d'écoconception et de sobriété numérique 17
6.9 Garanties 18
7 Reporting et évaluation du coût des prestations 18
8 Phases de reprise et de réversibilité 19
9 Projets en réflexion 19
10 Compétences requises 20
10.1 Compétences techniques de base 20
10.2 Compétences techniques complémentaires 20
10.3 Compétences relationnelles 20
11 Positionnement du candidat face aux enjeux 21
12 Annexe 21

1 Préambule : présentation du Cnap et contexte

1.1 Présentation du Centre national des arts plastiques

Le Centre national des arts plastiques (Cnap) est un établissement public sous tutelle du ministère de la Culture, dont la mission est de soutenir et promouvoir la création contemporaine dans tous les domaines liés aux arts visuels : peinture, sculpture, photographie, installation, vidéo, multimédia, design, design graphique.
Il est l'opérateur de l'État dans le domaine de l'art contemporain, à une échelle nationale.
Il acquiert pour le compte de l'État des œuvres qui seront inscrites sur les inventaires du fonds national d'art contemporain, dont il assure la garde, la gestion et la diffusion. Il met également en œuvre la politique de commande publique nationale du ministère de la Culture.

Parallèlement, il soutient la recherche et la création artistiques en allouant des bourses de recherche à des artistes engagés dans des démarches expérimentales et des aides financières aux professionnels de l'art contemporain (galeries, éditeurs, restaurateurs, critiques d'art, etc.).
Enfin, il met en œuvre des actions d'information du public et des professionnels de son domaine d'activité.
Le Centre national des arts plastiques s'affirme à la fois comme :

- un relais institutionnel ;
- un acteur économique de la vie artistique ;
- le partenaire culturel de nombreux lieux de diffusion ou de promotion de l'art contemporain.

Il s'associe à des partenaires publics (musées, Fonds régionaux d'art contemporain, centres d'art, monuments nationaux) et privés (fondations, entreprises, maisons d'éditions, etc.) pour organiser des expositions en France et à l'étranger ou pour publier des ouvrages sur l'art d'aujourd'hui.

1.2 Présentation du site internet www.cnap.fr

Le site internet du Cnap est une plateforme institutionnelle qui propose à la fois des services et des ressources d'information. Sa vocation est de communiquer sur les activités et les actions du Cnap, d'offrir un accès aux différents dispositifs de soutien à la création aux acteurs de l'art contemporain et de fournir des informations concrètes sur le statut juridique, fiscal ou social de l'artiste ainsi que sur l'activité du secteur. En outre, le site internet propose 3 bases de données : la base des données des œuvres de la collection du Cnap (environ 90 000 œuvres), la base de données des études et des œuvres issues de la commande publique artistique de l'État (10 700 œuvres) et la base de données des structures, des personnes et des événements de l'art contemporain (environ 2500 lieux, 24200 artistes et près de 4000 événements).

La version actuelle du site internet est le fruit d'une refonte engagée en 2019 dont la mise en ligne a été effective en mars 2020.

1.3 Quelques éléments techniques

Socle technique
Nom de domaine : www.cnap.fr
Sous-domaine : https://collection.cnap.fr/artworks
CMS Drupal 10 : version 10.6.11 avec PHP 8.2
Migration prévue en novembre 2026 vers Drupal 11.3.x avec php 8.4
Base de données : Type MariaDB en 10.6.25-MariaDB-deb11-log
Moteur de recherche : Solr 8.x (Search API Drupal avec Search API Solr)
Redis (le module Drupal/Redis est installé / activé en prod)
Plug-ins : pour les statistiques de consultation uniquement
Outil statistique : Matomo (Piwik) - https://piwik.cnap.fr

Données d'hébergement
Hébergeur actuel : AXESS OPEN WEB SERVICES
Serveur : Nginx/1.18.0
Système d'exploitation : Debian 4.9
Processeur : 8 cœurs 64 bits à 2200 Mhz
RAM : 24 GB.
Taille occupée par la base de données : 2.4 G
Taille occupée par les fichiers du site : 81 G
Disque dur 1 (Système + Cache Redis + Soir + BDD) : 79 Go
Disque dur 2 (Site prod) : 196 Go

1.4 Quelques chiffres

Volume de contenu (ordre de grandeur)

Environ 55.000 pages HTML (hors fiches Annuaire / médias)
36.000 images
1200 documents PDF
Contenu collaboratif : plusieurs centaines de contributeurs de contenu se connectent via un accès authentifié.

Audience moyenne pour la période du mois de juin 2026 (30 jours – échantillon représentatif du trafic en période de croisière)

183 000 visiteurs différents par mois
3 647 947 pages vues
79 213 visites
55 752 visiteurs uniques
179 338 pages vues
77% de trafic français

Périphériques utilisés

Ordinateurs de bureau : 63 %
Smartphones : 36 %
Tablettes : 1 %

Résolution d'écran utilisée

1920x1080 : 14 %
1440x900 : 10%
390x844 : 6%
1536x864 : 5%
1470x956 : 3%
1512x982 : 3%
2560x1440 : 3%
393x852 : 3%
1280x720 : 2%
Autres : 51% (forte variabilité des écrans sur le marché actuel)

Rubriques les plus visitées

Annuaire (base de données des lieux et des personnes)
Annonces (appels à projet et offres d'emploi)
Agenda (base de données des événements)
Actualités
Informations relatives au Soutien à la création
Ressource professionnelle

Revue « Graphisme en France »
Collection en ligne (base de données des œuvres)

2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance applicative (préventive, corrective et évolutive) et l'hébergement du site internet du Cnap, www.cnap.fr.

3 Organisation et fonctionnalités du site internet

3.1 Organisation des contenus

Les informations concernant les activités du Cnap et les informations à destination de professionnels

Le site www.cnap.fr est organisé en 5 rubriques dont les contenus se répartissent comme suit :

Le Cnap
Missions et actualités de l'établissement, des actions de diffusion artistique (expositions, conférences, rencontres, éditions produites ou coproduites par le Cnap ou réalisées à partir des œuvres du fonds national d'art contemporain, vidéos, podcasts et créations radiophoniques).

Soutien à la création
Présentation des différents dispositifs de soutien à la création (modalités de candidatures, membres des commissions, résultats, rapports de recherche remis pas les bénéficiaires).

Acquisition, Commande
Présentation des différentes procédures d'acquisition et de commande du Cnap, dernières acquisitions.

Collection, Prêt et dépôt
Présentation de la collection, articles sur certaines œuvres, accès aux procédures de prêt et de dépôt du Cnap, modalités, membres et calendriers des commissions). Accès à la collection en ligne, à la documentation sur les œuvres, aux recherches sur la collection.

Ressources professionnelles
Informations relatives à l'activité artistique, appels à candidature, guides pratiques gratuits et téléchargeables.

Les bases de données des structures, des personnes et des événements de l'art contemporain

Annuaire/Lieux de l'art contemporain
Annuaire commenté et adresses géolocalisées des principales structures de l'art contemporain : lieux de diffusion, résidences d'artistes, aides, prix, bourses, fondations, organismes professionnels, etc.
Cette base de données est alimentée par les structures elles-mêmes, grâce à un compte individuel (accès : Se connecter). À partir de son compte, chaque structure peut décrire de manière exhaustive l'ensemble de ses activités, présenter un historique de sa programmation ainsi que son actualité.
Environ 60 % des institutions répertoriées participent à l'actualisation des données.

Annuaire/Personnes de l'art contemporain
Annuaire commenté des personnes de l'art contemporain : artistes, auteurs, commissaires d'exposition, historiens de l'art, responsable des structures, etc.
Cette base de données est enrichie par les structures de l'art contemporain et par les agents du Cnap.
Les personnes ont aussi la possibilité de gérer elles-mêmes leur propre compte (accès : Se connecter).

L'ensemble des contenus du site internet peut être indexé par des noms d'individus. Ainsi il est possible d'accéder via cette rubrique à l'ensemble des données associées à une personne au sein du site internet (biographie, œuvres dans les collections du Cnap et des Frac, projets soutenus par le Cnap, événements).

Agenda
Dans cette rubrique l'internaute accède à la programmation culturelle des lieux répertoriés dans la base de données Annuaire. L'Agenda peut être consulté par type d'événement, par discipline, par région, ou par segment temporel.

Outre les bases de données « Annuaire » et « Agenda » que nous venons de mentionner, le Cnap édite aussi une base de données « Collections », qui se compose en deux parties :

La base de données de la collection historique, moderne et contemporaine
Cette base de données des œuvres du Fonds national d'art contemporain, collection de l'État gérée par le Cnap, comprend plus de 95 000 œuvres sur 108 000 œuvres acquises depuis 1791, soit plus de 83 % des œuvres inventoriées.

La base de données des études et des œuvres issues de la commande publique artistique de l'État
Cette base de données offre un accès direct aux études et aux œuvres issues de la commande publique artistique de l'État depuis 1983, elle rend compte du processus créatif dans sa durée. Elle montre la diversité des œuvres qui s'inscrivent dans le cadre de cette procédure qui couvre tous les domaines de la création.

Contrairement aux bases de données « Annuaire » et « Agenda », qui sont hébergées directement par le Cnap et concernent donc le lot 2 du présent marché, la base de données des collections et des œuvres est hébergée par un autre fournisseur (Vidéomuseum). Le site web du Cnap se contente de l'encapsuler avec un iframe.

3.2 L'organisation de la page d'accueil

La page d'accueil est structurée en 8 zones :

1. Slogan : Le Centre national des arts plastiques soutient l'art contemporain depuis 1791
2. Actualités de l'établissement (7 contenus : 1 événement sur toute la largeur de la colonne, 3 événements avec image, 3 événements sans image)
3. Bloc soutien à la création, accès direct au(x) dispositif(s) les plus proches à venir ou en cours
4. Bloc Acquisitions, accès direct aux pages de présentation des commissions d'acquisition à venir et aux commissions de commandes publiques en cours ou à venir
5. Bloc collection en ligne, accès à la base de données des œuvres et aux procédures de Prêt ou de Dépôt des œuvres
6. Bloc de 3 contenus éditoriaux (Graphisme en France, Guides de l'art contemporain, Actualité des projets soutenus par le Cnap
7. Bloc de 3 colonnes donnant accès à l'Agenda, à l'Annuaire et aux Appels à candidature et offres d'emploi
8. Pied de page

3.3 La structuration de la navigation

La navigation principale
La navigation principale renvoie à des informations triées dans une structure arborescente et à la base de données des structures et des personnes répertoriées dans le site internet ainsi qu'à leur programmation. À l'ouverture de la page d'accueil, seules les rubriques principales sont affichées ; au survol de la souris, ou au clic, la rubrique se déploie pour laisser apparaître les sous rubriques.

- LE CNAP

- SOUTIEN À LA CRÉATION
- ACQUISITION COMMANDE
- COLLECTION PRÊT ET DÉPÔT
- RESSOURCE PROFESSIONNELLE
- AGENDA
- ANNUAIRE

La navigation secondaire
La navigation secondaire en pied de page renvoie à des pages institutionnelles :

- Missions
- Équipes
- Le Cnap recrute
- Rapports d'activité
- Marchés publics
- Espace presse
- Démarche RSO
- Accessibilité
- Mentions légales
- Crédits
- Plan du site

3.4 La version anglaise du site internet : http://www.cnap.fr/en_cnap

La version anglaise du site internet propose en langue anglaise la sélection des contenus susceptibles d'intéresser les structures internationales :

- Informations relatives à l'institution (About Us) ;
- Collections (Collection) ;
- Prêts (Loans) ;
- Dispositifs d'aide à la création ouverts aux candidatures étrangères (Creation Grants).

3.5 Type de contenus et gabarits associés :

Type de contenus	Nombre	Gabarits
Annonce	2200	https://www.cnap.fr/liste/annonces/contenu-de-type-annonce
Article	2150	https://www.cnap.fr/article
Événement	49400	https://www.cnap.fr/liste/contenu-de-type-evenement
Événement Cnap	1150	https://www.cnap.fr/liste/contenu-de-type-evenement-cnap
Liste	100	https://www.cnap.fr/liste-0
Liste d'œuvres	50	https://www.cnap.fr/liste-doeuvres
Personne	24800	https://www.cnap.fr/annuaire/personne/prenom-nom-personne
Structure	2950	https://www.cnap.fr/annuaire/lieu/contenu-de-type-structure
Total	82800	

3.6 Autres gabarits spécifiques

- Accueil https://www.cnap.fr

- Accueil, version anglaise du site https://www.cnap.fr/en
- Accueil Agenda https://www.cnap.fr/agenda
- Agenda : résultat filtré https://www.cnap.fr/agenda/recherche?f%5B0%5D=discipline%3A163718&tri=date debut desc
- Accueil Annuaire / Lieux https://www.cnap.fr/guide-annuaire
- Annuaire / Lieux : Résultat d'une recherche https://www.cnap.fr/guide-annuaire/lieux?f%5B0%5D=lieu%3A163670
- Annuaire / Personne https://www.cnap.fr/guide-annuaire/personnes
- Annuaire / Personne : Résultat d'une recherche https://www.cnap.fr/guide-annuaire/personnes?keywords=Armand
- Recherche https://www.cnap.fr/recherche
- Résultat d'une recherche https://www.cnap.fr/recherche?keywords=photographie
- Résultat d'une recherche filtré https://www.cnap.fr/recherche/%C3%89v%C3%A9nements?keywords=photograph ie&tri=date fi n desc
- Rubrique Appels à candidature et offres d'emploi https://www.cnap.fr/annonces
- Annonces filtrées https://www.cnap.fr/annonces?f%5B0%5D=annonce type%3A163658
- Liste d'événements Cnap / À voir https://www.cnap.fr/le-cnap/evenements-a-la-une
- Liste d'événements Cnap / Événements passés https://www.cnap.fr/le-cnap/evenements-archives

3.7 Principales fonctionnalités du site internet

Pour le détail des fonctionnalités voir aussi en annexe, les Spécifications fonctionnelles détaillées.

1. Recherche

a. Recherche générale

Le moteur de recherche est du type Apache Solr, recherche textuelle libre et filtrage par facettes

b. Recherche dans la rubrique « Annuaire »

Recherche textuelle libre et filtrage par facettes (type de lieu, type de discipline, pays, région, département, ville) https://www.cnap.fr/guide-annuaire

c. Recherche dans la rubrique « Agenda »

Recherche textuelle libre et filtrage par facettes (type d'événement, type de discipline, type de structure, région, département, ville, type de structure et segment temporel) http://www.cnap.fr/agenda

2. Géolocalisation des adresses

L'ensemble des adresses du site internet dans les contenus de type Événement, Événement Cnap et Structure sont géolocalisables.

3. Flux RSS

Le site internet propose un large choix de flux RSS.

Quelques exemples :
https://www.cnap.fr/rss/calendrier/recherche
https://www.cnap.fr/rss/appels-a-projet/all/rss.xml

4. Accès sécurisé pour les structures répertoriées dans l'Annuaire/Agenda

Grâce à des codes d'accès, les administrateurs des structures répertoriées dans le site internet ont la possibilité de :

- gérer plusieurs structures
- accéder et administrer leurs données (ajouter, modifier, supprimer) ;
- mettre en ligne des événements et des annonces ;
- accéder aux archives de leurs événements ;
- importer l'ensemble des données des structures répertoriées dans l'Annuaire (format .csv ; rss 2.0)

5. Accès sécurisé pour les personnes répertoriées dans l'Annuaire

Grâce à des codes d'accès, les personnes répertoriées dans le site internet ont la possibilité de :

- actualiser leur page de présentation (biographie, sites internet, vidéos, réseaux sociaux)
- importer l'ensemble des données des structures répertoriées dans l'Annuaire (format .csv ; RSS 2.0)

6. Les fonctionnalités du back-office

Les utilisateurs du site internet se répartissent selon 7 catégories :

Administrateur
Administre l'ensemble de la plateforme : gère les contenus, les utilisateurs, les paramètres du CMS et les droits d'accès. Configure l'ensemble des fonctionnalités du site et intervient sur tous les réglages fonctionnels et techniques.

Webmestre
Administre le fonctionnement du site internet : gère les contenus, les médias, l'arborescence, les menus, les blocs, les rubriques et les mots-clés. Configure les principales fonctionnalités éditoriales du CMS et gère les utilisateurs, sans intervenir sur les paramètres techniques les plus sensibles.

Administrateur com
Administre la communication du site : gère l'ensemble des contenus, les médias, les rubriques et les mots-clés. Organise la publication des contenus et intervient sur les principales fonctionnalités de communication, sans accéder à l'administration complète du CMS.

Administrateur éditorial
Administre la production éditoriale du site : crée, modifie, publie, dépublie, archive et supprime les contenus. Gère les médias, les paragraphes, les taxonomies, les menus éditoriaux, les révisions et les workflows de publication, sans intervenir sur la configuration du CMS ni la gestion des utilisateurs.

Tête de réseau
Coordonne les contenus des structures de son réseau : crée, modifie, publie et supprime les contenus, gère les médias, les rubriques et les mots-clés associés. Organise la publication des contenus à l'échelle du réseau, sans accéder à l'administration du site.

Responsable de structure
Gère les contenus de sa structure : crée, modifie, publie et supprime les contenus, ainsi que les médias et les rubriques associés. Organise la publication des contenus de son périmètre, sans accéder à l'administration du site.

Personne
Consulte le site et gère ses propres contenus (création, modification ou publication selon les droits qui lui sont attribués). Utilise les fonctionnalités mises à sa disposition, sans accéder aux contenus des autres utilisateurs ni à l'administration du site.

7. Gestion des messages

https://www.cnap.fr/contact

Le site internet du Cnap offre un service de réponse aux questions des internautes grâce à un formulaire de contact générique permettant d'orienter l'envoi de messages vers le destinataire le plus pertinent en fonction de la demande.

Par ailleurs un service de gestion des courriels de notification permet de paramétrer l'ensemble des courriels automatiques : messages d'erreur lors de la mise en ligne de médias inappropriés, messages de confirmation de validation, de publication d'informations, d'alertes, etc.

4 Description détaillée des prestations attendues

4.1 Tierce maintenance applicative

La tierce maintenance applicative englobe 3 domaines distincts :

- **Maintenance préventive :** son objectif est d'anticiper les besoins de mise à niveau du socle technique. La maintenance préventive concerne les mesures de mise à jour technique visant à éviter l'apparition d'anomalies de compatibilité entre les composants logiciels, elle inclut :
  - veille technologique autour du CMS Drupal
  - application des mises à jour du CMS Drupal
  - vérification régulière de bon fonctionnement
- **Maintenance corrective :** la maintenance corrective concerne la prise en charge de corrections concernant des anomalies de fonctionnement sur le site, quel que soit son origine (technique ou fonctionnelle), en minimisant la durée de l'indisponibilité et en s'assurant de la non répétitivité de l'incident.
- **Maintenance évolutive :** il s'agit de réaliser les prestations d'intégration technique ou de développement sur la base du CMS Drupal en vue d'étendre ou de modifier le fonctionnement du site internet.

4.2 Hébergement des sites internet du Cnap

Le Cnap souhaite faire héberger le site internet www.cnap.fr, dont il est l'éditeur, par un prestataire qualifié dans l'hébergement de sites web offrant des garanties en matière de disponibilité, de sécurité et de performance.

Par ailleurs, d'autres sites internet pourraient être susceptibles d'être édités par l'établissement.

5 Tierce maintenance applicative

5.1 Nature de la prestation

Le titulaire devra assurer la tierce maintenance applicative du site internet www.cnap.fr.

Le Cnap s'adresse à des prestataires qualifiés dans le développement de sites web. Les candidats devront faire preuve de compétences dans la conception, la réalisation et la maintenance de sites web gérés par Drupal (voir plus haut : socle technique).

5.2 Suivi de l'exécution du marché

Le suivi de l'exécution du marché est piloté par le pôle Communication et relations publiques qui désignera un chef de projet comme l'interlocuteur unique du prestataire. Il pourra être secondé en cas d'absence par un agent du service.

5.3 Maîtrise d'œuvre

Le prestataire a pour charge de désigner, dès le stade de son offre :

- un.e chef.fe de projet qui assurera la continuité de la maîtrise d'œuvre et sera l'interlocut.eur.trice unique du Cnap ;
- un.e interlocut.eur.rice remplaçant.e (backup), qui assurera la continuité du projet uniquement dans les cas de force majeure qui justifient l'indisponibilité de l'interlocuteur principal (congés légaux, congés maladie, accident, départ de l'entreprise…) ;
- un.e référent.e contractuel.le, appartenant de préférence à la hiérarchie, qui sera le point de contact de tout litige entre le client et le.la chef.fe de projet ou pour toute question contractuelle.

Le candidat désigne ces personnes nominativement, fournit leur CV au Cnap et s'engage, sauf cas de force majeure, à mettre à disposition du client les profils proposés, dès le démarrage du marché. Le fait qu'une personne de l'équipe soit sollicitée pour un autre projet/client n'est pas considéré comme un cas de force majeure.

En cas d'insatisfaction chronique du client au regard de la personne désignée comme chef.fe de projet, pour des raisons de compétence technique ou pour des raisons relationnelles documentées de manière objective, le client pourra exiger du prestataire qu'une autre personne ressource soit désignée dans un délai de 40 jours.

IMPORTANT : Il est demandé aux candidats d'adjoindre au mémoire technique la description concise de 1 à 3 expériences similaires au présent marché, en précisant :

- La mention de l'entreprise client
- La mention d'une personne de contact pouvant attester de la satisfaction client : prénom, nom de famille, fonction, numéro de téléphone et e-mail de contact.

5.4 Organisation du marché

Le marché comprend une part fixe forfaitaire et une part à bon de commande qui sera traitée sous forme d'accord cadre s'exécutant par émission de bons de commande.
L'ensemble du marché sera attribué à un prestataire unique qui devra exécuter les prestations comprises d'une part dans la part fixe et par ailleurs dans les bons de commande qui lui seront notifiés au fur et à mesure des besoins par l'acheteur.

La part forfaitaire comprend :

- La maintenance corrective : traitement des anomalies qui empêchent ou perturbent le fonctionnement normal du site web ou des bases de données, tel que décrit dans la documentation technique et fonctionnelle en vigueur.
- La maintenance préventive : optimisation de la performance, optimisation du code, mises à jour logicielles avec garantie de compatibilité ascendante avec les modules, extensions et API tierces existants, mises à jour de sécurité applicatives et système.

La part à bon de commande comprend :

- La maintenance évolutive et la prise en charge des demandes d'évolution liées à de nouveaux besoins utilisateurs ou à des évolutions d'applications connexes, dont le besoin apparaitrait pendant la durée du marché, et pour lequel le Cnap précisera la teneur et émettra un bon de commande.

Les évolutions susceptibles d'advenir :

- les évolutions de la page d'accueil ;
- les évolutions des différents gabarits de contenu ;
- les évolutions de la charte graphique ;
- les évolutions des pages d'administration ;
- les évolutions dans la gestion des droits d'accès des contributeurs ;
- les évolutions des bases de données ;
- les évolutions des formulaires ;
- l'optimisation du moteur de recherche ;
- l'optimisation du poids des images du site ;
- toutes les modifications apportées aux interfaces utilisateur ;
- etc.

Cette liste n'est pas exhaustive.
Le prestataire devra assurer la mise à jour de la documentation des développements supplémentaires réalisés sur le site internet www.cnap.fr.

Notez qu'il est dans les projets du Cnap d'effectuer une refonte graphique globale de son site web. Un tel projet ne rentrera pas dans la gestion quotidienne normale du site web à travers des bons de commande ponctuels portant sur de micro-évolutions. La refonte graphique globale, si elle a lieu, constituera une opération consistante, qui nécessitera un bon de commande spécifique. C'est pourquoi nous avons choisi de traiter ce projet à part, sous la forme d'une tranche optionnelle, que vous trouverez détaillée ci-dessous au point 5.14 et qui figure également comme un élément à part dans le DGPF.

5.5 Accessibilité

Les évolutions du site internet doivent être engagées en conformité avec les critères techniques du RGAA telles que décrits dans le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) : https://accessibilite.numerique.gouv.fr/

Les exigences du Cnap en matière d'accessibilité et l'état des lieux de la situation actuelle sont décrits ici : https://www.cnap.fr/accessibilite

5.6 Écoconception

L'articulation des composants applicatifs entre le frontend et le backend devront répondre aux préconisations du référentiel général d'écoconception de services numériques : https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/

5.7 Mode d'expression du besoin

Il est attendu du prestataire qu'il prenne en charge la mise en place d'une plateforme de type wiki dédiée à la gestion de la collaboration : formulation des demandes, planification et suivi des prestations. Le Cnap s'engage à utiliser cette seule plateforme pour l'expression de ses besoins.

Actuellement, l'outil mis à disposition du Cnap par le titulaire du marché est la plateforme BugBase. Dans le cas où le candidat choisit de proposer une autre plateforme, il est invité à argumenter le choix de l'outil et à adjoindre, si possible, l'une ou l'autre prise d'écran dans son offre.

Les contacts directs entre le Cnap et le prestataire, lorsqu'ils sont nécessaires, se font par e-mail, par visio ou par téléphone. Les réunions présentielles sont exceptionnelles.

5.8 Niveau de sauvegarde et délai de rétention des sauvegardes

Une sauvegarde applicative est souhaitée, celle-ci doit comprendre une sauvegarde de l'application seule avec l'historique des modifications ; ainsi qu'une sauvegarde quotidienne des données de la base de données avec une rétention de 2 mois.
Cette sauvegarde applicative permet la réinstallation de l'application sur un environnement tiers, indépendamment de la solution d'hébergement.

5.9 Délais d'intervention et de résolution (maintenance corrective)

Concernant la maintenance corrective, le niveau de réactivité attendu du titulaire est différencié en fonction du niveau de gravité de l'incident détecté. Trois niveaux de priorité sont définis dans le tableau ci-dessous.

Le prestataire devra respecter deux types de délais spécifiés dans le tableau :

- Le délai d'intervention : il s'agit du temps que le prestataire aura mis pour réagir à la demande, offrir un premier niveau de réponse au client et s'engager à résoudre l'anomalie.

- Le délai de résolution : il s'agit du temps que le prestataire aura mis pour corriger l'anomalie et revenir à une situation normalisée.

Les deux délais sont calculés à partir du moment où le client déclare l'anomalie au titulaire par les canaux de communication convenus (courriel, téléphone ou application dédiée).

Niveau	Définition	Délai de prise en charge	Délai de résolution
Critique (P1)	Site inaccessible, perte de données, faille de sécurité avérée	1h ouvrée	4h calendaires
Grave (P2)	Fonctionnalité majeure bloquée, mais solution de contournement possible	24 heures ouvrées	72 heures ouvrées
Mineur (P3)	Dysfonctionnement sans impact sur l'activité principale (bug d'affichage, erreur mineure)	72 heures ouvrées	10 jours ouvrés

5.10 Engagement de l'intervention (maintenance évolutive)

L'engagement d'une prestation de maintenance évolutive s'effectue en trois temps :

1. Le Cnap communique ses attentes (développement de nouveaux modules, évolution des interfaces, nouvelles fonctionnalités…) en utilisant la plateforme collaborative dédiée.
2. Le prestataire effectue une analyse de faisabilité et une évaluation des coûts d'intervention, suite auxquelles il envoie un devis au Cnap.
3. Le Cnap décide alors ou non d'engager l'intervention. Toute confirmation d'engagement se fait par l'émission d'un bon de commande faisant référence au devis.

5.11 Livrables

Le prestataire livre les évolutions d'abord sur un serveur test, avec versioning et accès sécurisé, afin de permettre le suivi et la validation par le Cnap.

Le candidat au marché est invité à spécifier les tests qu'il effectue, systématiquement ou dans certains cas, pour s'assurer de la conformité des livrables :

- tests de non régression (qui garantissent que l'intervention est exempte d'effets secondaires et n'affecte pas l'environnement visuel et fonctionnel du site) ;
- tests de compatibilité (OS / navigateurs / résolutions d'écran / web mobile) ;
- tests de conformité aux normes d'écoconception et d'accessibilité.

Tous les développements doivent être compatibles desktop et mobile. Avec un focus prioritaire sur la version desktop, mais une nécessité que les contenus et les fonctionnalités soient accessibles en version mobile, sans perte fonctionnelle.

Il est attendu du candidat qu'il définisse la liste des systèmes opérateurs, navigateurs et résolutions d'écran qu'il s'engage à couvrir en termes de compatibilité et à prendre en compte dans les tests.

5.12 Recette

La recette est considérée comme effective une fois les éléments de l'intervention livrés et opérationnels sur les serveurs dédiés au site internet du Cnap.

5.13 Garantie

Les livrables sont garantis exempts de tout vice ou défaut de conception, qu'ils soient visibles ou cachés.

Les livrables sont également garantis de tout effet de bord ou bug de régression, visuel ou fonctionnel.

Tous les éléments (interfaces, modules fonctionnels…) sont livrés conformes aux exigences d'accessibilité et de compatibilité auxquelles le prestataire s'est engagé.

Le Cnap dispose d'un délai de 30 jours après la recette pour notifier au titulaire tout problème lié à un livrable, portant sur le livrable lui-même ou sur ses effets de bord.

Lorsqu'un défaut de livrable lui est signalé, le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour apporte les correctifs nécessaires dans les délais impartis.

5.14 Tranche optionnelle : implémentation d'une refonte graphique

Comme stipulé plus haut, le Cnap envisage la possibilité d'effectuer une refonte graphique globale de son site web. Cette refonte impliquerait l'ensemble des pages du site web et toucherait potentiellement tous les éléments graphiques : typographie, couleurs, mise en page, etc. La refonte, si elle a lieu, ne sera pas gérée en mode maintenance évolutive « day-to-day » ; elle fera l'objet d'un bon de commande spécifique.

Dans la perspective de ce scénario de refonte graphique globale, il est attendu des candidats au présent marché qu'ils stipulent dans leur offre :

1, Un prix forfaitaire auquel ils s'engagent pour l'implémentation d'une refonte graphique portant sur 30 gabarits (légères variantes de mise en page autour d'un thème graphique homogène).
2. Les éventuelles conditions attendues par le candidat TMA concernant les livrables graphiques fournis par le designer graphique choisi par le Cnap. En effet, nous sommes conscients que le travail ne sera pas le même en fonction du niveau d'élaboration des maquettes graphiques.

3. Les garanties de disposer d'une équipe suffisamment robuste et réactive pour absorber ce projet de refonte, ainsi qu'une estimation du temps nécessaire à l'implémentation du graphisme, une fois les maquettes fournies. Le Cnap désire s'assurer que le chantier va pouvoir être traité dans un laps de temps raisonnable.

Notez que la prestation comprendrait :
- La création du socle graphique commun (CSS, composants graphiques, système typographique…).
- La production de la page d'accueil (incluant le header et le footer).
- La production des 30 gabarits représentant de légères à moyennes variations autour d'un même thème.
- Le responsive design et la compatibilité cross-browsers.

6 Hébergement

6.1 Nature de la prestation

Le titulaire devra assurer l'hébergement du site internet www.cnap.fr.
Le Cnap s'adresse à des prestataires qualifiés dans l'hébergement de sites web.
L'hébergement inclut le sous-domaine https://piwik.cnap.fr, qui fournit les statistiques de trafic.

6.2 Suivi de l'exécution du marché

Le suivi de l'exécution du marché est piloté par le pôle Communication et Relations publiques, qui désignera un chef de projet comme l'interlocuteur unique du prestataire. Il pourra être secondé en cas d'absence par un agent du service.

6.3 Maîtrise d'œuvre

Le.la chef.fe de projet préalablement désigné.e comme personne de contact unique pour le suivi de la tierce maintenance applicative assurera également la continuité de la maîtrise d'œuvre pour tout ce qui concerne l'hébergement.

6.4 Organisation du marché

Cette prestation comprend une part fixe forfaitaire et une part à bon de commande qui sera traitée sous forme d'accord cadre s'exécutant par émission de bons de commande.

L'ensemble des prestations liées à l'hébergement sera attribué à un prestataire unique qui devra exécuter les prestations comprises d'une part dans la part fixe et par ailleurs dans les bons de commande qui lui seront notifiés au fur et à mesure des besoins par l'acheteur.

La part forfaitaire comprend l'hébergement du site internet du Cnap.

La part à bon de commande comprend les autres sites internet susceptibles d'être édités par le Cnap et qui feraient l'objet d'une demande d'hébergement.

6.5 Qualité de service et niveau de disponibilité souhaités

Le candidat spécifiera les caractéristiques du serveur mis à disposition.

Disponibilité : La présence en ligne du Cnap requiert une disponibilité de 99,9 %. Les sites internet seront accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Accessibilité : L'hébergeur est tenu de respecter le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité). Le prestataire doit garantir que l'hébergement ne nuit pas à l'accessibilité (temps de réponse, compatibilité technique, lisibilité des messages d'erreur, compatibilité avec les logiciels d'assistance, temps de chargement des médias, etc.).

RGPD : L'hébergeur doit offrir des garanties contractuelles et techniques (chiffrement, localisation des données, garantie de respect du droit à la modification et à la suppression des données, etc.) pour être en conformité avec les obligations légales en matière de respect des données personnelles (RGPD).

Sécurité face aux attaques : L'hébergeur est tenu de garantir la sécurité face aux menaces et attaques informatiques.
Le périmètre porte notamment sur les pages, le CMS, les plugins, les comptes admin et tout autre compte intervenant sur le site, les formulaires, les bases de données, l'hébergement, etc. Les objectifs de sécurité sont multiples : intégrité, disponibilité, confidentialité et traçabilité. L'hébergeur devra couvrir les menaces telles que : DDoS, injection SQL, XSS, prise de contrôle de compte, fuite de données, ransomwares, altération de contenu, fraude, vulnérabilités de chaîne d'approvisionnement (attaque visant un fournisseur, prestataire ou logiciel tiers auquel la victime fait confiance).
Parmi les exigences techniques : authentification forte pour les comptes sensibles, gestion des secrets, chiffrement en transit et au repos, durcissement serveur, sauvegardes, journalisation, supervision, séparation des environnements, mise à jour et gestion des correctifs.
L'hébergeur s'acquittera des tests et contrôles : audit de sécurité, scan de vulnérabilités, tests d'intrusion, correction des failles avant mise en production.
L'hébergeur doit également fournir les délais de correction selon la criticité (voir plus bas), le SLA de disponibilité, le plan de reprise, la procédure d'incident et les contacts d'astreinte. En outre, l'hébergeur sera tenu de signaler tout incident au plus tôt et d'informer le client sur sa résolution.
L'hébergeur prévoiera des accès nominatifs, journalisés, révoqués immédiatement après chaque intervention. Toute sous-traitance est interdite sans validation écrite préalable.
L'hébergeur devra restituer les données, configurations et accès sous 15 jours après fin du marché. La Cnap a un droit d'audit de sécurité sur site ou à distance, sur simple demande.

Performances : L'hébergeur doit assurer des temps de réponses rapides (Time to First Byte) et des temps de chargement des pages rapides (même si ces derniers dépendront bien sûr aussi du poids de la page elle-même).

6.6 Disponibilité de contribution et délai d'exécution

- **En ce qui concerne la disponibilité de contribution (de service) :**

Le prestataire s'engage à assurer une disponibilité du service d'au moins 99,9 % par mois civil. Cette disponibilité couvre l'accès HTTPS au site, aux applications, la base de données, et le stockage de fichiers.
La disponibilité est calculée sur la base des logs de monitoring du prestataire, consultables par le client (sur demande ou via un portail dédié). En cas de contestation, un outil tiers agréé (ex : Uptime Robot, Pingdom) pourra être utilisé.
Ne sont pas considérées comme indisponibilités : les maintenances planifiées (notifiées au moins 48h à l'avance, hors urgence de sécurité), les pannes liées au réseau public, les attaques DDoS de niveau exceptionnel (> 100 Gbps), ou les actions du client (ex : modification de configuration, dépassement de quota). En cas de non-respect du SLA, le client bénéficie d'un crédit équivalent à 5 % du montant mensuel du contrat par tranche de 0,1 % de disponibilité manquante, dans la limite de 50 % du montant mensuel.

- **En ce qui concerne le délai d'exécution :**

Le prestataire s'engage à offrir une disponibilité tous les jours ouvrables, sans exception, entre 9h00 à 19h00.

Le prestataire donnera les délais d'exécution pour répondre à une demande (ticket) et pour résoudre un incident, en fonction de sa criticité.

	Définition	Délai de prise en charge	Délai de résolution
Critique (P1)	Site inaccessible, perte de données, faille de sécurité avérée	30 minutes	4 heures
Grave (P2)	Fonctionnalité majeure dégradée, mais site accessible	24 heures ouvrées	72 heures ouvrées
Mineur (P3)	Dysfonctionnement sans impact sur l'activité principale (bug mineur, erreur mineure)	72 heures ouvrées	10 jours ouvrés

Les délais ci-dessus s'entendent en heures ouvrées (lun-ven, 9h-19h, hors jours fériés) sauf pour les incidents critiques (P1) qui sont traités 24h/24 et 7j/7.
Le client doit déclarer l'incident via le canal dédié et convenu.

6.7 La sauvegarde technique

L'hébergeur doit spécifier le service qu'il offre en matière de sauvegarde technique.

Élément	À spécifier
Politique de rétention	Fréquence (quotidienne/hebdo/mensuelle) + durée de conservation, nombre de copies
Type de sauvegarde	Full, incrémentielle ou différentielle
Support et emplacement	Local (baie dédiée) + distant (hors-site géographique)
Chiffrement	Au repos (AES-256) + en transit (TLS) + clés client
Tests de restauration	Fréquence (trimestrielle) + rapport + plan correctif
RPO / RTO	Point de Récupération (RPO) max (ex: 24h) + Objectif de Temps de Récupération (RTO) max (ex: 4h)
Exclusions	Liste explicite de ce qui n'est pas sauvegardé

6.8 Exigences d'écoconception et de sobriété numérique

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le Titulaire s'engage à respecter les principes de l'écoconception des services numériques, conformément aux recommandations du Référentiel Général d'Écoconception de Services Numériques (RGESN) : https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/.

Le prestataire veillera à ce que toute évolution, correction ou amélioration ne nuise pas à la performance environnementale du service.

À ce titre, le prestataire devra porter une attention particulière aux points suivants :

- **Optimisation et poids des médias** : Le prestataire s'engage à mettre en place des processus de compression et de redimensionnement automatique des images. Il devra privilégier les formats nouvelle génération (WebP, AVIF) et s'assurer que le poids total d'une page ne dépasse pas les seuils recommandés par les bonnes pratiques du secteur. Toute intégration de visuel à fort poids (supérieur à 300 Ko) devra être justifiée par une nécessité éditoriale (par exemple : zoom haute définition sur les œuvres) et fera l'objet d'un lazy-loading systématique pour ne pas impacter le temps de chargement initial.

- **Gestion et archivage des contenus** : Les contenus obsolètes (anciennes actualités, expositions terminées, etc.) ne devront pas être simplement “dépubliés”, mais purgés ou déplacés vers une solution d’archivage froid à faible empreinte carbone. Toute initiative permettant d’éviter l’accumulation de données inutiles sur les serveurs de production sera encouragée.

- **Emplacement des serveurs et gestion du cache** : Le prestataire utilisera des centres de données situés en France ou en Europe, alimentés par des sources d’énergie renouvelables. Il veillera à une mutualisation efficace des ressources serveur et à la mise en place de politiques de cache strictes afin de réduire la charge serveur et la consommation énergétique liée aux requêtes répétitives.

6.9 Garanties

Il est attendu du candidat qu’il précise, dès le stade de la réponse à l’appel d’offres, les garanties objectives et mesurables qu’il procure au Cnap et ses engagements, notamment pour les aspects suivants :

- **Garantie de disponibilité (SLA)**
  - Taux minimum garanti (ex : 99,9 %)
  - Périmètre exact (HTTP, BDD, API…)
  - Exclusions (maintenance, force majeure, DDoS)
  - Pénalités associées (crédit, remboursement)
- **Garantie de performance**
  - Temps de réponse serveur maximum (ex : < 500 ms)
  - Bande passante minimale garantie
  - Ressources CPU/RAM allouées (non partagées)
- **Garantie de sécurité**
  - Mise à jour des correctifs de sécurité (délai max : 48h)
  - Chiffrement des données en transit et au repos
  - Protection anti-DDoS incluse (seuil minimum)
- **Garantie de sauvegarde et de restauration**
  - Rétention minimale (ex : 14 jours)
  - RPO / RTO garantis (ex : perte max 24h, restauration en 4h)
  - Test de restauration régulier (ex : trimestriel)
- **Garantie de confidentialité des données**
  - Pas d’accès aux données clients sans autorisation
  - Pas de réutilisation des données (ex : pour entraînement IA)
  - Destruction sécurisée des données en fin de contrat

Le prestataire spécifiera en outre la durée de la garantie (pendant toute la durée du contrat, renouvelable tacitement, les limitations de la garantie (plafond, etc.) et les modalités de mise en œuvre de la garantie (ticket, email, délai de réponse).

7 Reporting et évaluation du coût des prestations

Le prix des prestations forfaitaires est prédéfini dans le bordereau contractuel (DGPF).

Pour toutes les prestations à bon de commande, il est demandé au candidat de préciser dans son offre :

- son mode d’évaluation des coûts ;
- le tarif journalier pour les différents métiers impliqués : chef de projet, développeur, intégrateur, UX designer, etc. ;
- la manière dont il garantit la transparence des devis ;
- la facturation des devis : dans quels cas ceux-ci sont-ils payants ou gratuits ?

Le candidat peut joindre à son offre, s'il le souhaite, un échantillon de reporting financier des prestations.

Pour faire face aux cas de désaccord concernant l'interprétation du type de maintenance engagé (préventif, correctif ou évolutif), le candidat est invité à proposer un mode de résolution des différends.

8 Phases de reprise et de réversibilité

Le candidat apportera des précisions sur la manière dont il entend gérer ces deux phases qu'il est également invité à budgétiser dans le DGPF :

- Phase de reprise (ou de passation entrante) : c'est la période durant laquelle le nouveau titulaire prend connaissance du dossier. Le futur titulaire du marché réalisera un audit pour vérifier que le prestataire actuel est en mesure de restituer l'intégralité du patrimoine applicatif et des données dans des conditions acceptables.
- Phase de réversibilité (ou de passation sortante) : c'est la période, à la fin du contrat, durant laquelle le titulaire doit transmettre les informations à son successeur. Il est attendu du candidat qu'il s'engage à offrir des garanties pour cette phase de sortie, et à la budgétiser par avance.

Pour ces deux phases de transition, le candidat précisera :

- les délais ;
- les livrables ;
- les garanties offertes et les pénalités en cas de non respect.

9 Projets en réflexion

Le Cnap mène une réflexion sur sa stratégie d'archivage. En particulier toutes les informations contenues dans les rubriques Agenda et Annuaire (expositions, artistes, événements). Le prestataire devra accompagner le Cnap dans la mise en place éventuelle de processus d'archivage automatiques ou manuels.

Le Cnap envisage l'installation d'un agent conversationnel (chatbot) sur tout ou partie du site internet. Le prestataire pourra être sollicité pour accompagner le Cnap dans le choix, l'intégration et le paramétrage de cette solution.

Comme expliqué plus haut, certaines bases de données sont alimentées de manière collaborative. Le Cnap est notamment confronté à la question du poids des images qui sont chargées sur le site. Certaines images sont, en effet, beaucoup trop lourdes. Le prestataire sera sollicité pour accompagner le Cnap sur ce chantier : limitation de poids de fichier, optimisation automatique des images, etc.

Actuellement, le CMS reste limité à un nombre défini de gabarits. Le Cnap apprécierait de disposer de davantage de possibilités de mise en scène des contenus. Nous songeons, par exemple, aux possibilités suivantes : un style pour les citations, des encadrés, des galeries d'images, des tableaux structurés, des médaillons de personnes de contact, etc.

Dans le même ordre d'idée, le Cnap apprécierait que le prestataire TMA ait la souplesse de pouvoir développer des règles plus élaborées dans le CMS. Par exemple, créer une limite de poids pour les images, créer un message d'alerte en cas d'édition d'un même composant par deux personnes simultanément.

10 Compétences requises

10.1 Compétences techniques de base

La maîtrise des technologies et compétences suivantes est indispensable à la mission :

- CMS Drupal (version 10.6.11 et supérieures)
- HTML, XML, CSS, Javascript
- Langage PHP (version 8.2 et supérieures)
- Bases de données type MariaDB (version 10.6.25 et supérieures)
- Moteur de recherche Solr et Search API Drupal (configuration avancée : facettes, pondération des critères, scoring, filtres, tris, gestion de la casse et des synonymes, tolérance aux erreurs de frappe, opérateurs booléens, messages d'erreur, suggestions à la volée, etc.)
- Utilisation de Redis
- Sécurisation des formulaires et lutte contre le Spam et les robots
- Création d'interfaces : pages statiques, pages de requêtes dynamiques, formulaires, pages de résultats de recherche.
- Normes d'accessibilité (RGAA)
- Normes d'écoconception
- Gestion de serveur (performances, sécurité)

10.2 Compétences techniques complémentaires

Les compétences suivantes constituent un réel avantage pour le candidat :

- Installation et suivi des messages techniques de la Google Search Console et des Bing Webmastertools.
- Maîtrise des Core Vitals de Google.
- Culture graphique et typographique : capacité à concevoir ou à appliquer une charte graphique, dans les règles de l'art. Capacité à traduire une proposition graphique en une page web, avec un rendu fidèle à la maquette fournie (au pixel près). Capacité à traduire élégamment une maquette graphique fixe en solution de design liquide (responsive design).
- Culture UX : connaissances des bonnes pratiques de l'expérience utilisateur. Création de pages web qui respectent les principes d'ergonomie.
- Culture de l'analyse de trafic : configuration de Matomo, utilisation du tag manager (codes de suivi), analyse des logs, alertes en cas d'anomalie de trafic, etc.
- Culture SEO / GEO : Maîtrise des facteurs techniques du SEO (indépendamment de la stratégie de contenu et du marketing). Le prestataire maîtrisera notamment : sitemap.xml, techniques d'indexation et de désindexation, différents types de redirection d'URL, gestion du contenu dupliqué, URLs canoniques, métadonnées, balises titres correctement hiérarchisées dans le code source, données structurées, automatismes pour générer des métadonnées par défaut, etc.

10.3 Compétences relationnelles

Les compétences suivantes permettront d'assurer l'harmonie de la collaboration :

- Honnêteté et transparence : capacité à assumer ses erreurs, capacité à exprimer les limites de ses compétences, intégrité absolue dans le reporting.
- Pédagogie : capacité à expliquer les enjeux techniques à un non technicien.
- Ouverture à la collaboration constructive avec d'autres prestataires : graphiste, expert UX, expert SEO, expert en accessibilité, etc. Chaque métier ayant ses perspectives et ses exigences. Pas de rétention d'information clé. Pas de torpillage des autres prestataires pour motifs psychologiques ou pécuniers.
- Engagement : proactivité, créativité, participation à la réflexion, etc.

11 Positionnement du candidat face aux enjeux

Le Cnap invite les candidats à se positionner sur les questions suivantes dans leur réponse à l'appel d'offres :

1. Comment proposez-vous de gérer les situations limites où la demande est à la frontière entre maintenance corrective (incluse dans le forfait) et maintenance évolutive (facturée par bon de commande) ?
2. Pouvez-vous donner un exemple de précaution que vous prenez pour préserver l'accessibilité ou le SEO d'un site web lors d'une intervention TMA ?
3. La plupart des interventions TMA sont gérées par la plateforme ou font l'objet de communications e-mail ou téléphoniques. Dans quels cas, selon vous, une réunion présentielle reste souhaitable ?
4. Si vous deviez proposer une ou deux améliorations des interfaces de recherches et de résultats liées aux bases de données actuelles (Annuaire, Agenda, Collection...), que recommanderiez-vous au Cnap ?

12 Annexe

Le présent CCTP comporte une seule annexe, intitulée « Spécifications fonctionnelles détaillées du site internet du Centre national des arts plastiques ». Cette annexe constitue la base des spéciations du site internet depuis sa création. Par soucis de clarification et d'aide aux candidats les dernières mises à jour et les contenus actualisés sont identifiés par un fond jaune et précédés de la mention « Mise à jour 2026 ».