ÉTABLISSEMENT PUBLIC
DU MUSÉE D'ORSAY
ET DU MUSÉE DE L'ORANGERIE
VALÉRY GISCARD D'ESTAING

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE D'ORSAY ET DU MUSEE DE L'ORANGERIE – VALERY GISCARD D'ESTAING

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE
Esplanade Valéry Giscard d'Estaing
75343 PARIS CEDEX 07

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché de maintenance corrective, adaptative et évolutive de bases Filemaker ainsi que la fourniture et d'accompagnement à la gestion des licences Filemaker

N°2026-559

Marché public de Services

Application du (CCAG-TIC)

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

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

Article 1. Contexte et périmètre du projet

1.1 Contexte

L'EPMO-VGE dispose d'un patrimoine d'applications développées sous FileMaker, dont certaines sont encore utilisées par les services métiers et nécessitent un maintien en conditions opérationnelles.

La base **Audito** constitue l'application principale concernée par le présent marché. Elle a été développée en interne en **2010** puis confiée à un prestataire externe pour sa maintenance à compter du **27 février 2018**.

La base Audito permet notamment le catalogage et le suivi des manifestations organisées à l'auditorium depuis son ouverture. Elle assure également la gestion des informations associées aux manifestations ainsi que le lien avec les fichiers numériques associés.

La base Audito est toujours exploitée par les équipes métiers. Elle fait l'objet d'une utilisation quotidienne et d'améliorations continues afin de répondre aux besoins fonctionnels des utilisateurs. Elle a vocation à rester en exploitation pendant la durée du présent marché.

Le patrimoine FileMaker comprend également d'autres bases utilisées principalement à des fins d'archivage. Ces bases ne font pas nécessairement l'objet d'une exploitation courante mais doivent être conservées afin de garantir l'accès aux données historiques.

Les modalités de conservation, de migration ou de décommissionnement de ces bases archivées seront définies progressivement par l'EPMO-VGE et pourront faire l'objet de prestations spécifiques commandées auprès du Titulaire.

1.1.1 Périmètre

Le présent marché couvre les prestations relatives aux bases développées sous FileMaker identifiées par l'EPMO-VGE.

Le périmètre comprend :

- **Base Audito** : pour laquelle le Titulaire pourra assurer les prestations de prise en charge, de maintenance corrective, de maintenance évolutive, d'assistance, d'expertise, de formation et d'accompagnement technique ;

- **Les autres bases Filemaker :** pour lesquelles le Titulaire pourra assurer des prestations d'analyse, d'archivage, de migration ou de décommissionnement.

Le marché permet également, à titre ponctuel, la création ou la refonte d'une base FileMaker, lorsque le besoin de l'EPMO-VGE le justifie.

Les prestations susceptibles d'être réalisées dans le cadre du marché comprennent notamment :

- la prise en charge d'une base ;
- la maintenance corrective ;
- la maintenance évolutive et adaptative ;

- la création ou la refonte d'une base ;
- l'expertise et le conseil Filemaker ;
- l'assistance aux utilisateurs et aux équipes techniques ;
- la formation fonctionnelle et technique ;
- l'accompagnement aux migrations ;
- l'archivage ;
- le décommisionnement ;
- la réversibilité ;
- la fourniture et l'accompagnement à la gestion des licences Filemaker.
- la mise à jour de la documentation associée.

L'intégration d'une base supplémentaire au périmètre de maintenance ou la réalisation d'une prestation spécifique fait l'objet d'une commande de l'EPMO-VGE précisant les prestations techniques attendues sur la base des prix BPU.

1.1.2 Définition

- **Base** : désigne une base de données développée sous FileMaker faisant l'objet des prestations prévues au présent marché.
- **Anomalie** : dysfonctionnement d'une fonctionnalité existante entraînant un comportement non conforme au fonctionnement attendu.
- **Incident bloquant** : incident entraînant l'indisponibilité totale ou partielle de la base, d'un module ou d'une fonctionnalité essentielle, empêchant son utilisation normale et ne disposant d'aucune solution de contournement permettant d'assurer le service.
- **Incident majeur** : incident entraînant une dégradation importante du fonctionnement de la base, d'un module ou d'une fonctionnalité essentielle, rendant son exploitation difficile ou nécessitant la mise en œuvre d'une solution de contournement.
- **Incident mineur** : incident ayant un impact limité sur le fonctionnement ou l'utilisation de la base, sans remettre en cause la continuité du service ni les fonctionnalités essentielles.
- **Maintenance corrective** : prestations destinées à analyser et corriger les anomalies affectant une base existante.
- **Maintenance évolutive** : prestations destinées à faire évoluer les fonctionnalités, l'ergonomie ou le fonctionnement d'une base en réponse à un nouveau besoin.
- **Maintenance adaptative** : prestations destinées à adapter une base à une évolution de son environnement technique ou logiciel.

1.2 Panorama de l'existant

1.2.1 Base Audito

Les principales caractéristiques de la base Audito sont les suivantes :

- Taille de la base : 2,3 Go
- Nombre d'utilisateurs actifs : 31
- Nombre de comptes de test : 5
- Nombre de comptes développeurs / administrateurs : 3
- Nombre de tables :33
- Nombre total de champs : 560
- Nombre de liens : 366
- Nombre de modèles : 90
- Nombre de scripts : 183
- Nombre cumulé d'enregistrements sur toutes les tables : 190923
- Volumétrie de fréquentation : Moyenne mensuelle de connexions : 50

Une sauvegarde est actuellement réalisée une fois par jour à 21h, avec une rétention d'un jour, sous réserve d'une éventuelle sauvegarde ou externalisation complémentaire du dossier FM_SERVEUR_BACKUP par un autre système.

1.2.2 Autres bases Filemaker

L'EPMO-VGE dispose d'une centaine de bases FileMaker de différents types (notamment de gestion d'actifs patrimoniaux) et de taille variable (entre moins d'1Mo à 89Mo) dont l'exploitation nécessite parfois une assistance d'expertise.

Article 2. Prestations attendues

2.1 Prise en charge

Sur commande de l'EPMO-VGE, le Titulaire assure la prise en charge des bases FileMaker. Cette prise en charge comprend notamment :

- l'analyse technique et fonctionnelle de la base ;
- la prise de connaissance du fonctionnement existant ;
- l'analyse de sa structure (tables, scripts, modèles, liens et paramétrages) ;
- l'identification de ses dépendances techniques ;
- l'analyse de son environnement d'exploitation ;
- la prise de connaissance des anomalies connues ;
- la reprise et la mise à jour de la documentation existante.

La prise en charge est réalisée dans un délai maximal d'un mois à compter de la commande, sauf délai différent défini dans celle-ci.

À l'issue de la prise en charge, le Titulaire doit disposer des connaissances nécessaires à la réalisation des prestations de maintenance et d'évolution. Il conserve notamment :

- une documentation technique à jour ;
- les éléments nécessaires à la maintenance des bases ;
- la connaissance des évolutions réalisées dans le cadre du marché.

Toute évolution significative de l'environnement FileMaker susceptible d'avoir un impact sur les bases devra être signalée à l'EPMO-VGE.

2.2. Maintenance corrective

2.2.1 Objet de la maintenance corrective

Dans ce cadre de la maintenance corrective, le Titulaire assure l'analyse et la correction des anomalies affectant les bases entrant dans le périmètre du marché.

La maintenance corrective comprend notamment :

- l'analyse du dysfonctionnement signalé ;
- l'identification de la cause de l'anomalie ;
- la correction des éléments concernés ;
- la réalisation des tests nécessaires ;
- la livraison d'une version corrigée de la base ;
- la mise à jour de la documentation lorsque nécessaire.

2.2.2 Gestion des incidents

Les incidents sont déclarés au Titulaire par tout moyen écrit permettant d'en assurer la traçabilité (courrier électronique, outil de suivi, ou tout autre canal convenu entre les parties).

Afin d'assurer la centralisation et le suivi des demandes, les incidents sont transmis par le chef de projet du Service des systèmes d'information et infrastructure de l'EPMO-VGE.

Les autres intervenants (notamment l'infogérant et l'administrateur fonctionnel de la base) transmettent leurs demandes au chef de projet, qui assure leur consolidation et leur transmission au Titulaire.

Chaque incident fait l'objet d'un accusé de réception par le Titulaire et d'un suivi jusqu'à sa résolution.

La date de prise en compte de l'incident correspond à la date de réception de la demande par le Titulaire, transmise par le chef de projet.

Le Titulaire devra consigner l'ensemble des incidents déclarés (même clos) dans un document de suivi partagé avec l'EPMO-VGE.

2.2.3 Engagements de service (SLA)

Le Titulaire s'engage à respecter les délais de prise en charge et de résolution des incidents selon leur niveau de criticité.

Les délais sont exprimés en heures ouvrées (HO), sur la base d'une plage horaire de référence comprise entre 9h00 et 18h00, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le décompte des délais débute à compter de la déclaration de l'incident par l'EPMO-VGE au Titulaire.

a) Délais de prise en charge (GTI)

- Incident bloquant : prise en charge sous 4 heures ouvrées
- Incident majeur : prise en charge sous 8 heures ouvrées
- Incident mineur : prise en charge sous 8 heures ouvrées

b) Délais de résolution (GTR)

- Incident bloquant : résolution sous 16 heures ouvrées
- Incident majeur : résolution sous 24 heures ouvrées
- Incident mineur : résolution à la prochaine version

c) Modalités de traitement

En cas d'incident bloquant, le Titulaire met en œuvre, sans délai, une solution de contournement ou une correction permettant la reprise rapide du service.

En cas d'incident majeur, le Titulaire peut proposer une solution de contournement temporaire en attendant la correction définitive.

En cas d'incident mineur, le traitement peut être planifié dans une version corrective ou évolutive ultérieure.

d) Suivi et dépassement

En cas de risque de dépassement des délais contractuels, le Titulaire en informe immédiatement l'EPMO-VGE en précisant :

- La cause du dépassement ;
- L'impact fonctionnel ;
- Les mesures correctives envisagées ;
- Un nouveau délai prévisionnel de résolution.

Tout dépassement non justifié des délais contractuels pourra donner lieu à application de pénalités prévues au CCAP.

2.2.4 Livraison des corrections

Toute correction donnant lieu à une modification d'une base fait l'objet d'une livraison d'une nouvelle version.

Le Titulaire réalise les développements et les corrections sur l'environnement d'intégration de la base mis à disposition par l'EPMO-VGE.

Les tests et la recette sont effectués sur cet environnement d'intégration.

La livraison à l'EPMO-VGE comprend :

- Une note de version présentant les modifications réalisées ;
- La version corrigée de la base ;
- La mise à jour de la documentation si nécessaire ;
- L'assistance à l'infogérant de l'EPMO-VGE lors du déploiement si nécessaire.

La mise en production intervient après la validation de la recette par le chef de projet SI et les référents métiers dont l'administrateur fonctionnel de la base Filemaker.

2.3. Maintenance évolutive et adaptative

Le Titulaire réalise, sur commande de l'EPMO-VGE, les prestations nécessaires à l'évolution des bases entrant dans le périmètre du marché. La maintenance évolutive comprend les prestations d'analyse, de conception, de réalisation, de tests et de mise en production des évolutions demandées par l'EPMO-VGE.

Les évolutions peuvent notamment concerner :

- l'ajout ou la modification de fonctionnalités existantes ;
- l'amélioration de l'ergonomie et de l'utilisation de la base ;
- l'adaptation de la base à de nouveaux besoins métiers ;
- l'optimisation des performances ou du fonctionnement existant ;
- l'adaptation nécessaire liée à une évolution technique de l'environnement FileMaker ;
- la modification ou la création de scripts ;
- l'évolution de la structure des données.

Pour chaque demande d'évolution, l'EPMO-VGE transmet au Titulaire l'expression du besoin ou le cahier des charges. Le Titulaire réalise une analyse de la demande précisant notamment :

- la compréhension du besoin ;
- les impacts fonctionnels et techniques ;
- les travaux nécessaires ;
- les livrables ;
- la charge estimée ;
- le délai prévisionnel de réalisation.

Le Titulaire réalise les développements et les corrections sur l'environnement d'intégration de la base mis à disposition par l'EPMO-VGE.

Les tests et la recette sont effectués sur cet environnement d'intégration. Toute évolution entraînant une modification de la base fait l'objet d'une livraison d'une nouvelle version.

La livraison comprend :

- une note de version présentant les évolutions réalisées ;
- la documentation mise à jour lorsque nécessaire ;
- les éléments nécessaires au déploiement ;
- un cahier de recette lorsque l'évolution le nécessite ;
- l'assistance à l'infogérant de l'EPMO-VGE lors du déploiement si nécessaire.

La mise en production intervient après la validation de la recette par le chef de projet SI et les référents métiers dont l'administrateur fonctionnel de la base Filemaker.

2.4 Création ou refonte d'une base FileMaker

À titre ponctuel, l'EPMO-VGE peut demander au Titulaire la création d'une nouvelle base FileMaker ou la refonte d'une base existante. La prestation peut comprendre :

- l'analyse du besoin ;
- la conception fonctionnelle et technique ;
- la conception de la structure de la base ;
- la réalisation des interfaces ;
- le développement des scripts et automatisations ;
- les tests ;
- la documentation ;
- l'accompagnement à la mise en production.

La création ou la refonte d'une base fait l'objet d'une commande spécifique sur la base des prix du BPU et des profils à mobiliser.

2.5 Expertise et conseil FileMaker

Le Titulaire apporte son expertise sur l'environnement FileMaker. Ces prestations peuvent notamment porter sur :

- l'analyse de l'architecture existante ;
- l'analyse d'impact d'une évolution de FileMaker ;
- l'analyse des compatibilités entre versions ;
- l'optimisation des performances ;
- l'analyse des choix techniques ;

- l'identification des risques techniques ;
- les préconisations d'évolution ou de migration.

Le Titulaire alerte l'EPMO-VGE sur les évolutions de FileMaker susceptibles d'avoir un impact sur les bases exploitées.

2.6 Formation

Les formations sont conçues pour permettre une prise en main progressive de l'outil. Les formations peuvent être réalisées notamment :

- lors de la prise en charge initiale d'une base ;
- lors de la livraison d'une évolution significative ;
- à la demande de l'EPMO-VGE pour accompagner la montée en compétence des équipes.

Le Titulaire fournit les supports pédagogiques nécessaires et adapte le contenu des formations aux profils des participants.

Les modalités d'organisation, le contenu, la durée et le nombre de participants (maximum 7 pour chaque session) sont définis dans le cadre de chaque commande sur la base des prix au BPU.

2.7 Migration et accompagnement au décommissionnement

Dans le cadre de la trajectoire de décommissionnement d'une base, le Titulaire accompagne l'EPMO dans les opérations de migration et de décommissionnement des bases Filemaker.

Ces prestations comprennent notamment :

- l'analyse de la structure et du contenu de la base ;
- l'identification des données à conserver, à migrer ou à archiver ;
- l'analyse des correspondances entre les données existantes et le modèle de données cible ;
- l'extraction des données nécessaires à la migration ;
- l'assistance aux opérations de contrôle et de validation des données migrées ;
- la conservation des éléments nécessaires à la traçabilité des données historiques.

Le Titulaire apporte également son expertise FileMaker afin d'identifier les impacts techniques et fonctionnels liés aux opérations de migration.

Lorsque les opérations de migration seront finalisées et validées par l'EPMO-VGE, le Titulaire pourra être sollicité pour accompagner le décommissionnement de la base, notamment :

- la préparation de l'arrêt d'exploitation ;

- la réalisation d'une sauvegarde complète de la base ;
- la remise des éléments techniques et documentaires nécessaires à l'archivage ;
- la suppression ou la désactivation des accès selon les modalités définies par l'EPMO-VGE ;
- la documentation de la migration et du décommisionnement

Les modalités précises d'intervention, le planning et les livrables associés seront définis dans le cadre d'une commande spécifique sur la base des prix du BPU et des profils à mobiliser.

2.8 Réversibilité

À l'issue du marché ou en cas de changement de titulaire, le Titulaire assure la réversibilité des prestations afin de permettre à l'EPMO-VGE ou à un nouveau prestataire de reprendre l'exploitation et la maintenance des bases entrant dans le périmètre du marché.

La réversibilité comprend notamment la remise de l'ensemble des éléments nécessaires à la reprise des bases par l'EPMO-VGE ou par le nouveau Titulaire.

Le Titulaire doit remettre notamment :

- les fichiers des bases FileMaker dans un format exploitable ;
- les éléments constitutifs des bases (tables, champs, liens, scripts, modèles, paramétrages et configurations spécifiques) ;
- la documentation fonctionnelle et technique à jour ;
    - la documentation fonctionnelle décrivant les fonctionnalités principales et les règles de gestion ;
    - la documentation technique décrivant la structure de la base, les tables, champs, liens, scripts, modèles et paramétrages spécifiques ;
    - la documentation relative aux évolutions réalisées ;
    - les procédures nécessaires à l'installation, au déploiement ou à l'exploitation ;
    - tout document nécessaire à la compréhension et au maintien des bases.
- l'historique des évolutions et corrections réalisées pendant le marché ;
- les procédures nécessaires à l'exploitation et au déploiement des bases ;
- tout élément permettant la compréhension et la reprise des prestations.

Le Titulaire participe aux actions de transfert de connaissances nécessaires à la reprise des bases par l'EPMO-VGE ou par un nouveau prestataire. Ces actions peuvent comprendre :

- des réunions de présentation des bases ;
- des échanges techniques avec les équipes de reprise ;
- la présentation des spécificités et points d'attention identifiés.

La réversibilité est réalisée sur demande de l'EPMO-VGE et fait l'objet d'un planning défini conjointement avec le Titulaire dans un délai maximal de 3 mois.

Le Titulaire remet l'ensemble des éléments nécessaires dans un délai compatible avec la continuité d'exploitation des bases.

2.9 Gouvernance et comité de pilotage

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

Eléments en entrée par section (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• **Ordre du jour** • **Support de présentation du comité** • **Calendrier détaillé des activités à venir** • **Etat d'avancement** • **Rappel des échéances** • **Indicateurs de suivi de l'activité** • **Information sur le suivi des évènements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants)**

Eléments en sortie par section (En gras les livrables à la charge du Titulaire)
• **Compte rendu du comité** • **Indicateur de l'atteinte du niveau de qualité de service** • Arbitrage sur application ou non de pénalités le cas échéant • Soumission à la direction EPMO-VGE en cas de litige   • **En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différent est acté dans le compte-rendu et est soumis à la direction de l'EPMO-VGE**

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

Fréquences
Sur commande Durée maximum 1 heures 30

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

2.10 Fourniture et accompagnement à la gestion des licences

Les licences nécessaires à l'exploitation des bases FileMaker entrant dans le périmètre du marché sont fournies et administrées selon les modalités définies par l'EPMO-VGE. L'EPMO-VGE conserve la responsabilité de la détention des droits d'usage des licences FileMaker (serveur, clients, accès utilisateurs et tout composant associé).

Lorsque la réalisation d'une prestation nécessite l'acquisition ou le renouvellement de licences spécifiques, celles-ci font l'objet d'une commande distincte dans le cadre d'une prestation d'expertise et conseil.

Le Titulaire peut être sollicité pour :

- définir les besoins en licences ;
- identifier les types de licences nécessaires ;
- vérifier l'adéquation entre les licences détenues et les usages ;
- identifier les éventuelles insuffisances ou surcapacités ;
- préconiser le modèle de licence adapté ;
- accompagner l'EPMO-VGE dans l'acquisition ou le renouvellement de licences ;
- accompagner la mise en œuvre technique des licences.

Le Titulaire informe l'EPMO-VGE des évolutions de l'offre FileMaker susceptibles d'avoir un impact sur les licences utilisées, les coûts ou l'exploitation des bases.

Les licences peuvent notamment concerner les environnements **serveur, utilisateurs et accès simultanés**.

Les licences font l'objet de commandes spécifiques.

Article 3. Modalités d'exécution des prestations

3.1 Environnements et déploiement

Le Titulaire réalise les développements et corrections dans les environnements définis avec l'EPMO-VGE. Les versions développées sont testées avant leur livraison. Les étapes de mise en œuvre sont, lorsque l'architecture de l'EPMO-VGE le prévoit : Développement → Test / recette → Production

Le déploiement en production est réalisé sous la responsabilité de l'infogérant de l'EPMO-VGE. Le Titulaire apporte l'assistance nécessaire à l'infogérant lors des opérations de déploiement.

3.2 Documentation

Le Titulaire maintient à jour la documentation relative aux bases sur lesquelles il intervient.

Selon la nature des prestations, la documentation comprend notamment :

- la description fonctionnelle ;
- la description technique ;
- la structure des bases ;
- les procédures d'exploitation ;
- les procédures de déploiement ;
- les procédures de sauvegarde et de restauration lorsqu'elles sont concernées ;
- les règles de gestion ;
- les éléments relatifs aux scripts et automatisations ;
- l'historique des évolutions.

Toute modification significative d'une base doit donner lieu à la mise à jour de la documentation concernée.

***