



**ACCORD CADRE DE TECHNIQUES DE
L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**

**Gestion des outils du système
d'information de l'Agence de
Développement et d'Innovation de la
Nouvelle-Aquitaine – ADI N-A**

Marché n°2025S018

**QUESTIONS – REPONSES
Document N°3**

**Date limite de remise des offres :
05/03/2025 à 12h00**

Question n°15 :

LOT 4 : Le maintien en opérationnel est attendu, cependant pourriez-vous préciser où pouvons-nous le chiffrer dans le BPU ? Le seul forfait du BPU actuellement correspond "Accompagnement (réunions de suivi / COPIL), suivi", ?

Réponse n°15 :

Conformément aux dispositions du CCTP, le titulaire « *administre les instances Dynamics de l'agence afin d'en assurer la disponibilité et la bonne performance* », cette mission consiste essentiellement à en assurer un monitoring, gérer les mises à jour Microsoft, gérer les licences et accès.

Le candidat peut chiffrer cette prestation dans le forfait annuel d'accompagnement (prix n°1.1)

Question n°16 :

LOT 4 : concernant la réversibilité, pourriez-vous préciser où devons-nous chiffrer cette demande ? devons-nous nous référer au grand 4 du BPU coût supplémentaire ou est-ce un oubli dans le BPU ?

Réponse n°16 :

Les obligations en matière de réversibilité et de continuité tout au long du marché telles que décrites au III.5 du CCTP (documentation, exports de données, fourniture de guides, supports et manuels..) constituent une mission constante, qui peut être incluse par les soumissionnaires dans le forfait annuel d'accompagnement (prix n°1.1).

S'agissant de réversibilité sortante (III.5.3) elle fera, le cas échéant l'objet d'une commande, à partir des prix de la rubrique 4 du BPU « coûts complémentaires ».

Question n°17 :

Lot 4 : "Il sera également attendu une documentation complète". Par cette phrase, il est entendu que la phase d'étude doit inclure une rétro-documentation complète du CRM actuel et de ses spécificités ? Est-il possible de proposer un outil de ticketing ?

Réponse n°17 :

Les soumissionnaires proposent la méthodologie adaptée à la réalisation de la prestation de « cartographie de l'existant et recensement des besoins » (prix 1.2 BPU), conformément aux attendus fixés au § II.4.2 CCTP.

Cette prestation doit répondre à un besoin de documentation exhaustif de l'existant quant au périmètre de la solution et à la description et explications sur les développements spécifiques réalisés et leur impact. La documentation actuelle sera mise à disposition du TITULAIRE au démarrage du marché.

S'agissant des moyens de support et de suivi et gestion des anomalies, il n'est pas imposé de solution. Un outil de ticketing peut être proposé. A titre indicatif, ADI-NA dispose de l'outil Zendesk qui peut être mis à disposition de ses prestataires, sans frais.

Question n°18 :

Bonjour, Concernant le lot 9 (Intégration d'intelligence artificielle) devons-nous rajouter notre méthodologie pour identifier les cas d'usage IA ? Sachant que cela n'est pas demandé dans le CCTP. Merci, Cordialement.

Réponse n°18 :

Parmi les prestations prévues dans le cadre du présent lot, il est attendu du titulaire de « *Recenser et analyser les besoins en matière d'IA et d'automatisation pour chaque projet* » (cf. II.9.2). ADI N-A a sollicité effectivement la présentation par les soumissionnaires de leur méthodologie proposée pour exécuter cette prestation (cf. RC article 6.2 page 12) : « *Détail de la méthodologie mise en œuvre pour les différentes prestations objet du marché : A/ méthodologie de gestion de projet, B/ Analyse de besoins et Etudes, C/ méthodologie de conception et développement de solutions d'IA, D/ Assistance à la mise en place* ».