|  |
| --- |
| 0  Marché n° |
| Bibliothèque nationale de France |
| Cahier des Clauses Techniques Particulières  CCTP |
| Objet  Prestations de vigie technique des sites Franciliens  De la bibliothèque nationale de France |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Bibliothèque  nationale de France  DAP/DMT/DMI/SMS | Eric MELET | Septembre 2024 |

SOMMAIRE

[1. OBJET DU MARCHE 3](#_Toc182819074)

[1.1 Périmètre des sites BnF 3](#_Toc182819075)

[1.2 Descriptifs et Règlementation des bâtiments 3](#_Toc182819076)

[1.3 Forme du marché 5](#_Toc182819077)

[2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS 5](#_Toc182819078)

[3. ORGANISATION DES PRESTATIONS 6](#_Toc182819079)

[3.1 Organisation de la présence sur site. 6](#_Toc182819080)

[3.2 Main courante 7](#_Toc182819081)

[3.2.1 Gestion des alarmes GTC de niveau 3 8](#_Toc182819082)

[3.2.2 Gestion des fait marquants 8](#_Toc182819083)

[3.3 Évènement exceptionnel 8](#_Toc182819084)

[3.4 Domaines techniques concernés par les prestations 8](#_Toc182819085)

[3.5 Les opérateurs 9](#_Toc182819086)

[3.6 Le Responsable Technique et Administratif (RTA) 10](#_Toc182819087)

[3.6.1 Les obligations du RTA 10](#_Toc182819088)

[3.6.2 Les connaissances et missions du RTA 10](#_Toc182819089)

[4. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES 11](#_Toc182819090)

[4.1 Les obligations de résultat 11](#_Toc182819091)

[4.2 Les outils informatiques 11](#_Toc182819092)

[4.3 Prise en charge des équipements 12](#_Toc182819093)

[4.4 Formations 12](#_Toc182819094)

[4.5 Plan de prévention 13](#_Toc182819095)

[4.6 Restitution des documents 13](#_Toc182819096)

# OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet les prestations de vigie technique à la Bibliothèque nationale de France. D’une manière générale, le titulaire assure l’interface entre les utilisateurs, les prestataires de service ou de maintenance et le Département des Moyens Techniques.

La vigie technique de la Bibliothèque nationale de France est localisée sur le site François Mitterrand Paris 13ème, sur le plateau du PC3.

## Périmètre des sites BnF

Les prestations s’appliquent sur les sites de la bibliothèque nationale de France et aux institutions hébergées, à savoir :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Site | Adresse | Acronyme | Instituions hébergées ou liées |
| François Mitterrand | Quai François-Mauriac 75706 Paris Cedex 13 | BFM | INA  INHA |
| Centre Technique du livre | 14, avenue Gutenberg, 77607 Bussy Saint-Georges Cedex 03 | CT BnF | CT Les Centres Techniques |
| Richelieu | 58 rue de Richlieu 75 002 Paris | RIC | ENC ; Ecole nationale de Chartes ENC ; Ecole nationale de Chartes  INHA : Institut National d’Histoire de l’Art |
| Bibliothèque de l’Arsenal | 1, rue de sully 75 004 Paris | ARS |  |
| Hôtel de Nevers bâtiment Colbert | 12 rue Colbert 75 002 Paris |  |  |
| Bibliothèque musée de l’Opéra | 8, rue Scribe 75 009 Paris | BMO | La BnF est hébergée dans les locaux de l’Opéra Garnier |

## Descriptifs et Règlementation des bâtiments

BFM :

Le site François-Mitterrand est un établissement recevant du public de 1ère catégorie Types S, L, M, N, T, W, Y et IGH W2, S et R, mis en service en 1996. Ainsi, l’ensemble de la réglementation ERP relatif aux règles de sécurité s’applique et peut se décomposer comme suit :

* Dispositions communes : Arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d’incendie et de panique dans les établissements recevant du public. Publication J.O. : 14 aout 1980.
* Dispositions spéciales pour les Bibliothèques (S).
* Dispositions spéciales pour les Salles polyvalentes (L).
* Dispositions spéciales pour les Magasins de vente, centres commerciaux (M),
* Dispositions spéciales pour les Restaurants et débits de boissons (N),
* Dispositions spéciales pour les Salles d'expositions (T),
* Dispositions spéciales pour les Administrations, banques, bureaux (W),
* Dispositions spéciales pour les Musées,(Y),
* Dispositions spéciales pour les Établissements d'éveil, d'enseignement, de formation, centres de vacances, centres de loisirs sans hébergement (R),
* Dispositions spéciales pour les Bibliothèques, centres de documentation (S).
* Disposition spéciales pour les immeubles à usage de bureaux, supérieurs à 50 mètres de hauteur (IGH W2),

ICPE : 1530-2, 2921- A, 2910-A2, 2925, 4802-2A.

La Surface Utile Brute est de : 237 388 m2

* 20 702 m2 de bureaux
* 1 200 m2 de salles d’exposition
* 24 670 m2 de salles de lecture
* 57 236 m2 de magasins de stockage, dont 50 867 m2 de magasins de collections

CTL :

Le site de Bussy-Saint-Georges (Centre technique du livre) a été construit en 1995. Le site est classé code du travail et ICPE 1530-2, 1185-2A, 2910-A2 ; 2925, 1185.

La Surface Utile Brute est de : 19 461 m²

* 578 m2 de bureaux
* 2568 m2 de laboratoires et d’ateliers
* 4 896 m2 d’espaces de conservation (magasins de collections)

RIC :

Le "Quadrilatère Richelieu" est le site historique de la Bibliothèque nationale de France, qui y est installée depuis le début du XVIIIe siècle. Certaines parties du bâtiment sont classées ou inscrites à l’inventaire supplémentaire des monuments historiques. Il est classé « établissement recevant du public » de 1ère catégorie types M, N, S, Y. ICPE 1185.

La Surface Utile Brute est de : 51 460 m2

* 5 412 m2 de bureaux ;
* 1 030 m2 d’ateliers ;
* 9 942,12 m2 d’espaces de conservation (magasins de stockage) : 22 542 m2
* 3 083 m2 de salles de lecture

A titre d’information :

* Surfaces occupées par l’INHA : SUB : 8 513 m2
* Surfaces occupées par l’Ecole nationale des Chartes : SUB : 1 503 m2

ARS :

La bibliothèque de l'Arsenal a été rattachée à la Bibliothèque nationale en 1934, classée au titre des Monuments historiques en totalité, par un arrêté en date du 27 octobre 2003.

« Établissement recevant du public » de 3ème catégorie Type S, L, Y

La Surface Utile Brute est de 7 706 m² m²

Hôtel de Nevers et Colbert :

Hôtel de Never : actuellement, aucune activité de service public n’est exercée sur ce site.

Colbert : Surface Utile Brute : 818 m²

BMO :

La Bibliothèque-musée de l’Opéra au sein de l’Opéra Garnier abrite des bureaux, une salle de lecture (pouvant accueillir 18 lecteurs), des magasins et une galerie d’exposition. Le site est classé « établissement recevant du public » de 1ère catégorie.

La surface occupée par la BnF est 2 600 m².

Le périmètre des sites est susceptible d’évoluer en cours de marché.

## Forme du marché

La durée du marché est de 5 ans.

Le présent marché comprend :

* Une part forfaitaire relative aux prestations des opérateurs et du Responsable Technique Administratif tel que décrit dans le présent marché
* Une part à bon de commande relative à la présence de la vigie technique en dehors des heures mentionnées à l’article 3.1. Ces prestations feront l’objet d’un bon de commande en référence au bordereau des prix unitaires.

# DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Les prestations de la vigie technique assurent les actions suivantes :

Prestations d’interface fonctionnelle :

* L’accueil téléphonique et la prise en compte des demandes d’interventions techniques
* La transcription des demandes d’interventions dans le logiciel de GMAO
* La transmission pour traitement des demandes d’interventions vers les entreprises de maintenance
* Informer les utilisateurs sur l’état d’avancement des demandes d’interventions
* La prise en compte et la transcription en GMAO des alarmes techniques de niveau 3 (GTC)
* Le suivi informatique de tous les évènements se rapportant à l’état de fonctionnement des installations techniques et l’analyse des dysfonctionnements signalés
* La coordination des interventions d’astreinte dans la plage de présence (entreprise et agents BnF)
* La surveillance, jusqu’au retour à la normale, des actions engagées pour rétablir une situation

Saisie de la demande d’intervention :

Au sein de la demande, il est essentiel que ces éléments soient mentionnés afin que la demande aboutisse :

La temporalité de l’appel

Le nom du demandeur

La cause du dysfonctionnement

Le lieu d’intervention

L’entreprise qui a été sollicitée et le marché.

Enfin l’ensemble des éléments devront être renvoyé au demandeur d’incident afin qu’il dispose d’une traçabilité.

Prestations de pilotage :

La vigie technique est chargée de piloter les installations techniques à partir du système de GTC et donner des informations aux prestataires de maintenance. A l’exception des équipements dans le périmètre du marché CVCD . Ces actions de pilotage concerneront des modifications de zones et horaires d’éclairage, des arrêts / redémarrages d’équipements, notamment pour des opérations de maintenance réalisées conjointement par différents prestataires chargés de la maintenance.

Dans le cadre des opérations de pilotage, la vigie technique suivra les directives de la division de la Maintenance Immobilière (DMI)

Exemple de pilotage via la GTC :

* la programmation des zones d’éclairage dans le cadre d’évènementiels
* l’allumage des zones d’éclairage pour les opérations de maintenance et de relamping
* l’allumage ou la programmation des zones d’éclairage pour des opérations de nettoyage spécifiques
* informer les entreprises de maintenance sur l’état d’une installation via les données de la GTC

Prestations ponctuelles de gestion de crises :

* La mise en place, la collecte de données, la diffusion des données à la cellule de crise BnF dans le cadre de l’activation d’un plan canicule,
* La mise en place, la collecte de données, la diffusion des données à la cellule de crise BnF dans le cadre de l’activation d’un plan crue.

# ORGANISATION DES PRESTATIONS

La vigie technique constitue un intermédiaire privilégié entre les utilisateurs, les prestataires de maintenance et les représentants du maître d’ouvrage notamment les équipes du Département des Moyens Techniques (DMT).

À ce titre, l’équipe de la vigie technique s’assure du respect des principes contractuels liant la BnF aux entreprises titulaires des marchés de maintenance. La vigie est donc opérationnelle au sein de l’organisation globale de l’exploitation technique des bâtiments de la BnF. Elle déclenche des opérations curatives via des demandes d’interventions, suit les actions, assure l’interface entre les différents acteurs (utilisateurs, mainteneurs, représentants du maître d’ouvrage).

L’équipe vigie technique sera composée de :

* Une équipe d’opérateurs pour couvrir les plages horaires décrites à l’article 3.1,
* Une Responsable Technique Administratif (RTA) pour assurer l’organisation de l’équipe d’opérateurs et être le lien privilégié avec le représentant du marché.

## Organisation de la présence sur site.

Le titulaire organise ses équipes afin d’assurer une continuité de service au poste de la vigie technique 365 jours par an y compris les années bissextiles et ce 7 jours sur 7.

Horaires de présence hebdomadaires :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
| 8h00 à 20h00 | 8h00 à 20h00 | 8h00 à 20h00 | 8h00 à 20h00 | 8h00 à 20h00 | 8h00 à 20h00 | 12h00 à 20h00 |

**En cas d’absence d’un opérateur le titulaire s’expose aux pénalités prévues au CCAP.**

Dans son mémoire méthodologique, le candidat prévoit l’organisation et le contenu des prestations, missions et obligations.

Cette organisation prévoit en particulier :

* Les noms et qualifications des opérateurs et du RTA et de son remplaçant, ainsi que leur CV respectif
* Le planning prévisionnel des rotations des opérateurs
* L’organisation relative aux remplacements pendant des périodes d’absences (congés, maladie…

Sauf cas de force majeure (décès, maladie, départ…) le titulaire s’engage à maintenir le même personnel pendant toute la durée du marché.

En cas d’indisponibilité d’un opérateur sur le site, le titulaire en informe immédiatement la personne en charge du marché et procède à son remplacement dans un délai maximum d’une demi-journée.

D’autre part, le titulaire soumet mensuellement à l’agrément de la personne en charge du suivi du marché le planning de présence du personnel.

Informations quantitatives des demandes d’interventions par an :

Moyenne des appels mensuels de janvier 2022 à septembre 2024.

## Main courante

Les opérateurs notifient sur une main courante électronique les faits marquants, si :

* des demandes d’interventions sont récurrentes,
* des appels d’astreintes ont eu lieu,
* la GTC a signalé une alarme de niveau 3,
* des faits marquants significatifs ou graves sont constatés.

Cette liste n’est pas exhaustive.

Il est entendu que la récurrence des demandes d’intervention, s’analyse à partir de la troisième demande pour un même objet.

Une alarme GTC de niveau 3 peut s’analyser comme un dysfonctionnement impactant le bon fonctionnement de sites ou la présence d’un danger pour la vie d’une installation. Ainsi, tout évènement susceptible de contrarier la continuité du service public ou entravant la réalisation d’une mission de service public constitue une alarme de niveau 3 au sens de la GMAO de la BnF.

### 3.2.1 Gestion des alarmes GTC de niveau 3

Les alarmes issues de la GTC sont classifiées en trois niveaux.

Seules les alarmes de niveau 3 feront l’objet d’une création de demande d’intervention, qui sera transmise à l'entreprise de maintenance concernée.

L’acquittement des alarmes étant sous la responsabilité de l’entreprise en charge de la maintenance concernée, l’opérateur de la vigie technique ne procédera à aucun acquittement de ces alarmes, quel qu’en soit le niveau de gravité.

### 3.2.2 Gestion des fait marquants

On désigne par fait marquant, tout évènement ayant un impact sur les points suivants :

* La Santé/Sécurité des personnes et/ou des biens
* L’exploitation du(es) bâtiment(s)

La gravité des évènements se décline de la façon suivante :

* **Évènement courant** : l’événement ne présente pas de risque pour la santé/sécurité des personnes et/ou des biens et n’engendre pas ou peu de perturbation sur l’exploitation du site concerné.
* **Évènement significatif**: l’événement ne présente pas de risque pour la santé/sécurité des personnes et/ou des biens. Il a des conséquences sur l’exploitation du site concerné, mais elles sont maitrisables.
* **Évènement grave** : 2 possibilités :
* L’évènement amène un risque pour la santé/sécurité des personnes et/ou des biens.
* Il a des conséquences préjudiciables sur l’exploitation du site concerné.

Les évènements significatifs ou graves devront être signalés aux agents de l’établissement suivant :

* En journée, au référent du DMT
* En astreinte, à l’agent DMT d’astreinte

## Évènement exceptionnel

Des présences exceptionnelles pourront être demandées au titulaire en dehors des heures dues au titre du forfait. Ces dernières feront l’objet d’un bon de commande selon le bordereau des prix unitaires.

Ces prestations unitaires seront réalisées selon les mêmes conditions que décrites dans le cahier des charges administratives et techniques.

## Domaines techniques concernés par les prestations

Les prestations de vigie concernent les installations techniques suivantes, installées sur l’ensemble des sites de la Bibliothèque national de France.

|  |  |
| --- | --- |
| Transport de personnes (TDP) | Ascenseurs, escalators, plateformes élévatrices, monte-charges. Les montes livres sont également intégrés à cette thématique |
| Climatisation (CLI) | Climatiseurs (fixe et mobile), chauffages (fixe et d'appoint), production thermo-frigorifique |
| Plomberie (PLB) | Réseaux d'eaux (froide, chaude, usées, etc.), sanitaires (Wc et douches) |
| Stockage de documents (SDD) | Carrousel, Compactus, Kardex, Vertimag. |
| Parc Machine de lecture / reproduction (MAC) | Lecteurs microfilms et microfiches ; Lecteurs reproducteurs Attention, exception pour les salles de lecture |
| Matériel de reprographie/photocopieuses ; Photocopieurs : pannes, commande papier et toner Attention, exception pour les salles de lecture |
| Ménage et Hygiène (MEN) | Demande d'intervention tous types d'espaces |
| Electricité et éclairage (CFO et ECL) | Tous types de problèmes électriques (coupures, prises, éclairage.) Les demandes de travaux / créations doivent faire l'objet d'une Demande de Programmation d'Opérations (DPO) |
| Contrôle d'accès et vidéo-protection (SUR) | Tous types de problèmes sur les lecteurs de badges et caméras (coupures, difficulté d'accès, etc.) Les demandes de travaux / créations doivent faire l'objet d'une Demande de Programmation d'Opérations (DPO) |
| Protection incendie (PIN) | Extincteurs, Réseau Incendie Armé (RIA) et réseau sprinklers |
| Système de Sécurité Incendie (SSI) | Détecteurs, UAE constructeur, alarmes (sonores et visuelles) |
| Gestion Technique Centralisée (GTC) | Pilotage d'installation (problème de sonde, de retour d'informations ou de forçage de zones) |
| Terminaux mobiles (TMP) | Mise à disposition et entretien des talkies walkies |

Cette liste n’est en aucun cas exhaustive. Elle peut évoluer en fonction des choix de la Bnf, qui informera le titulaire de tout nouveau domaine d’intervention et lui communiquera l’ensemble des éléments nécessaires à l’exécution des prestations.

La BnF est liée aux entreprises de maintenance et de prestation. Ces dernières doivent respecter :

* L’obligation d’information pour tenir la BnF informée de tous les évènements relatifs aux opérations de maintenance préventives et correctives, les prestataires utilisent des moyens de communication spécifiques comme la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur), la GTC (Gestion Technique Centralisée).
* L’obligation de résultat de maintenance sous la forme de performances exigées et mesurées principalement par les taux de disponibilité des installations et des délais d’interventions des techniciens suite à une demande d’intervention.

## Les opérateurs

Ils sont aptes à communiquer sur le plan et technique avec les différents intervenants de la BnF et les entreprises de maintenance. De plus, comme le RTA ils doivent savoir faire preuve de sang-froid en cas de crise ou d’évènement grave.

Afin d’analyser et de redistribuer aux acteurs concernés (entreprises services BnF…) les nombreuses informations qui convergent vers les opérateurs, ils font preuve des qualités suivantes :

* écoute attentive et active.

Malgré les nombreuses solicitations (GTC et téléphone) et l’énervement des personnes qui contactent la vigie technique, il est important de faire preuve de courtoisie et de patience. L’accueil téléphonique doit être irréprochable. En s’assurant que la description des dysfonctionnements signalés soit aussi claire et complète que possible (objet de la demande, gravité, localisation…) les opérateurs contribuent à la résolution rapide des problèmes.

* Expression rigoureuse et objective.

La communication entre les différentes entités impliquées dans la résolution d’un dysfonctionnement doit se faire avec rigueur, sans omission ni interprétation des données. Dans le cadre de la transmission des informations, les opérateurs doivent faire preuve d’un jugement impartial et savoir apprécier les priorités. Les événements importants sont signalés au RTA ainsi qu’à la personne en charge du suivi du présent marché ou autre personne désigné. La courtoisie est également requise envers les entreprises de maintenance.

Pendant les heures creuses et de sous activité, l’opérateur peut se déplacer sur site pour prendre connaissance d’un évènement urgent, sous réserve de l’acceptation de la personne en charge du suivi du marché.

## Le Responsable Technique et Administratif (RTA)

Le RTA, dont la présence n’est pas requise de façon continue dans le cadre du marché, est le représentant du titulaire du marché.

Toutefois pendant une période de trois mois au début du marché, excepté les jours fériés, il sera présent sur site au minimum du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et 13h00 à 16h00 pour mettre en place les prestations du marché.

Le RTA est remplacé pendant ses périodes d’absences (congé, maladie…) par un opérateur formé aux missions du RTA. Il devra garantir une qualité de service équivalente. Il sera toujours remplacé par le même opérateur qui sera désigné en début de prestation.

En cas de changement d’opérateur :

* Un nouvel opérateur devra être formé au remplacement du RTA avec une présence sur site de 1 mois de 8h00 à 12h00 et 13h00 à 16h00.
* La BnF devra être informée dans un délai d’un mois avant tout remplacement. Sauf cas de force majeure.

### 3.6.1 Les obligations du RTA

Les obligations sont les suivantes :

* Il transmet les rapports mensuels et annuels et des rapports spécifiques.
* Il participe aux réunions mensuelles pour présenter le rapport d’activité du mois écoulé
* Il participe à des réunions ponctuelles pour améliorer l’organisation, les prestations, mettre en place des indicateurs…

### 3.6.2 Les connaissances et missions du RTA

Les connaissances sont les suivantes :

* Mise en applications des clauses du présent marché
* Encadrement de l’équipe d’opérateurs
* Organise la planification des opérateurs
* Participe à la gestion de crise (plan canicule, plan crue) notamment la mise en place de relevés et la communication de ces derniers
* Il prend connaissance des marchés de maintenance de la BnF afin d’établir des fiches de synthèse utilisé par les opérateurs
* Il fait remonter les informations auprès de la personne chargée du suivi du marché, en prêtant une attention aux situations litigieuses ou de blocage
* Il peut se déplacer sur les différents sites pour mieux connaitre la BnF
* Il sera formé à l’outil GMAO afin de faire respecter aux opérateurs une rigueur de saisie des demandes d’interventions
* Il met à jour la base documentaire :
* Fiche synthèse des marchés de maintenance
* Annuaire des astreintes
* Adapte la planification en fonction des prestations supplémentaires dans le cadre d’évidentiel

Dans le premier mois d’exécution du présent marché, la BnF communiquera les contrats de maintenance et de prestation. A réception de ces documents, le RTA dispose d’un mois pour établir les fiches de synthèse destinées aux opérateurs.

# OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

## Les obligations de résultat

Le présent marché est assorti d’une obligation de résultat sur :

* La ponctualité des opérateurs
* La qualité de rédaction des demandes d’interventions

La mesure de ces obligations sera faite par le responsable du suivi du marché via les outils de traçabilité notamment la GMAO, la GTC, messagerie électronique

Mesure de la ponctualité :

* L’opérateur notifie sa prise et fin de service via la main courante de la vigie technique (cf article 3.2). Un courriel devra être envoyé au RTA.

TAUX DE TOLERENCE : 15 minutes

Mesure de la qualité de rédaction :

La qualité rédactionnelle sera mesurée par la complétude des champs de renseignements des demandes d’interventions.

A titre informatif, les "copier-coller" des demandes d’interventions réceptionnées par courriel ne seront pas tolérés. L’opérateur devra analyser et transcrire les demandes.

TAUX DE TOLERENCE : 10 %

Mesure du délai de rédaction et communication des demandes d’interventions :

* A réception d’une demande par téléphone, courriel, alarme GTC l’opérateur dispose de 20 minutes pour rédiger et communiquer cette dernière.

Les mesures précitées seront réalisées par sondage pour les demandes réceptionnées via la messagerie électronique de la vigie technique.

## Les outils informatiques

La BnF met à disposition l’ensemble des moyens informatiques et documentaires pour la réalisation des prestations à savoir :

* L’accès à la GMAO (COSWIN 8i 11). Outil principal pour réaliser les prestations attendues. L’outil permet la transcription des demandes d’interventions et l’affection aux différentes entreprises
* L’accès à la base documentaire dite armoire à plan. Cet outil permet la localisation géographique des espaces, ce pour indiquer dans la DI le code espace dans le champs approprié.
* L’accès à la Gestion Technique Centralisée (GTC). Cet outil permet la visualisation d’information sur les équipements techniques de bâtiments, la remontée de différents types d’alarmes. Actuellement au sein de la BnF, voici l’ensemble des GTC existantes : *« GTC -Téléphone-Réseau-Radio-Production thermo-frigo-traitement d’air-Ventilation désenfumage-plomberie-Extinction Automatique Incendie-Production d’énergie-Distribution-Eclairage-Ascenseur/Travelator -Espaces Vert –Météo. »*
* L’accès à une boite courriel « vigie technique » sous LOTUS. Cet outil de communication est exclusivement réservé à l’usage professionnel en lien avec les prestations du marché. A titre d’information, la personne chargée du suivi du marché à un accès administrateur. Aucun mail ne doit être supprimé, cette possibilité relève du pouvoir adjudicateur.
* Une mise à disposition de ressources informatiques tels qu’un ordinateur et une imprimante. Les opérateurs ont accès à un compte informatique BnF, ils disposent des logiciels « classiques » du pack office. L’utilisation est réservée à un usage professionnel.
* Deux téléphones : un numéro unique pour les utilisateurs « 43 43 », un numéro pour communiquer avec les entreprises et les représentants du Département des Moyens Techniques
* Un dispositif de recherche de personne « bip »

A l’initiative de la BnF, les logiciels mis en œuvre pour la vigie technique peuvent être remplacés par d’autres outils informatiques. Le titulaire sera informé des modifications dans un délai de 15 jours avant la mise en place.

Les consommables de bureau (papier, stylo etc…) sont à la charge du titulaire.

Les vestiaires et sanitaires sont à disposition.

## Prise en charge des équipements

Le titulaire déclare être parfaitement informé des installations et des locaux pour lesquels il assure la vigie technique et l’ensemble des prestations décrites au CCTP. Le titulaire prend en charge les prestations décrites au CCTP à la date de démarrage prévue au présent CCAP.

Toutefois afin d’assurer une prise en charge progressive de la fonction du titulaire, la montée en charge lors de la 1ère année se fera graduellement sur une durée de 3 mois comme suit :

- 1er mois prestations de vigie

- 2ème mois prestations de pilotage

- 3ème mois prestations d’information et de communication

Pendant le 1er mois du marché, les intervenants du titulaire bénéficieront de deux formations données par les administrateurs BnF. L’une des formations portera sur la GMAO et l’utilisation du logiciel COSWIN, tandis que l’autre portera sur la GTC pour l’utilisation du logiciel CIMPLICITY.

Leur mise en place sera effectuée par une convocation qui sera transmise au titulaire. Le personnel intervenant est tenu d’être présent.

## Formations

Dans un délai d’un mois suivant la notification du marché, la Division de la Maintenance immobilière organisera une formation spécifique à l’outil GMAO à laquelle l’ensemble de l’équipe est tenu de participer.

En cas de changement d’un opérateur ou du RTA la formation à l’outil GMAO COSWIN 8.11 sera prise en charge par le titulaire. Le certificat de formation est un préalable à l’acceptation d’un nouveau membre de l’équipe.

## Plan de prévention

Conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 un plan de prévention sera réalisé et actualisé chaque année du marché.

Il fera ‘l’objet d’une analyse des risques en lien avec les prestations du marché et les règles de sécurité de la BnF.

Le service HSE de la BnF, le représentant du marché et le RTA participeront à l’analyse des risques.

Ce document de prévention devra être réalisé sous un mois à compter de la notification du marché. En l’absence la pénalité prévue au CCPA sera appliquée

## Restitution des documents

Le titulaire s’engage à restituer au plus tard à la date de fin du marché l’intégralité des documents (fichier de données, documentation, dossiers techniques, fiches de synthèse, procédures...) ayant trait au marché et réalisés pour le compte de la BnF ou lui appartenant.