Février 2015

Contrat de Partenariat pour la réalisation du Pôle d'échange Multimodal Montpellier Sud de France

Annexe 6
Objectifs de performance et Pénalités

SNCF
RÉSEAU

ANNEXE 6. OBJECTIFS DE PERFORMANCE & PENALITES

1. REFERENTIEL DE MESURE DE LA PERFORMANCE ET DE LA PENALISATION

1.1. PRINCIPES GENERAUX

Le Titulaire est responsable du maintien tout au long de la durée de vie du contrat des équipements et installations du Pôle dans les conditions de fonctionnement du Contrat.

Cette performance est évaluée, équipement par équipement, par un indicateur de performance.

Tout écart par rapport à la situation de performance constitue une situation de Défaut. Lorsqu'une situation de Défaut intervient, le Titulaire dispose d'un délai de tolérance DT au cours duquel il doit rétablir les performances nominales. Ce délai de tolérance dépend de la Gravité du défaut constaté, et est déclinée au paragraphe 2, lot par lot.

Dans le cas où le Défaut n'aurait pas été supprimé dans le délai de tolérance DT, SNCF-R peut appliquer une pénalisation.

Cette pénalisation comprend deux composantes :

- Une Pénalité de maintenance : cette pénalité sanctionne le non-retour à la performance dans le délai DT. Elle croit avec le temps de retour à la performance.
- Une Pénalité de disponibilité : dans le cas où le défaut constaté conduirait à rendre indisponibles certains espaces, il est fait application d'une pénalité par installation ou espace rendu indisponible qui est fonction de l'importance de l'espace dans le fonctionnement courant de l'Ouvrage.

Les pénalités sont des pénalités horaires qui s'appliquent sur la durée pendant laquelle la performance n'est pas rétablie.

La pénalité de base régissant les différents mécanismes de calcul des pénalités est le suivant :

P0 = 20 €HT, aux conditions économiques du 1er septembre 2013

P0 sera actualisé dans les mêmes conditions que le loyer LM.

Outre la disponibilité des installations et espaces du Pôle, le Titulaire doit assurer un management exemplaire du contrat, et constituer un Titulaire fiable pour SNCF-R. SNCF-R est notamment attentif à l'assiduité du Titulaire aux réunions de coordination citées à l'Annexe 1 du Contrat et à la robustesse des prévisions de maintenance préventive. Lorsque ces performances ne sont pas atteintes, une Pénalité d'exploitation additionnelle peut être appliquée, dans les conditions décrites au paragraphe 3 de la présente annexe.

1.2. MODALITES D'INTERVENTION DU TITULAIRE EN CAS DE DEFAUTS

1.2.1. SIGNALEMENT DES DEFAUTS

Le signalement des Défauts se fait soit lors des autocontrôles programmés par le Titulaire ou prévus dans les conditions décrites à l'article 3.4 de la présente annexe, soit par signalement des utilisateurs, de SNCF Gares & Connexions et de SNCF-R.

1.2.2. PRISE EN CHARGE D'UNE SITUATION DE DEFAUT

Dès qu'une situation de Défaut lui est signalée ou prévisible, le Titulaire met en œuvre sans délai les mesures de Mise en sécurité puis les Mesures de sauvegarde (y compris le balisage). Il met ensuite en œuvre, selon le Défaut, les mesures palliatives et les actions correctives nécessaires.

Le Titulaire peut aussi mettre en place une Marche Dégradée selon les modalités décrites à l'article 1.2.3. Les modalités d'intervention et les procédures associées aux Mises en Sécurité, Mesures de Sauvegarde et Marches Dégradées sont précisées pour chaque Equipement dans la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services.

1.2.3. MISE EN PLACE D'UNE MARCHE DEGRADEE

La mise en place d'une Marche Dégradée pourra être proposée par le Titulaire dans le cas d'un Défaut ou d'un Arrêt Programmé.

Il en résulte que cette appellation ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable de SNCF-R (notamment dans le cas d'un délai de fourniture de pièces détachées). La Marche Dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque ces performances seront atteintes.

Le caractère acceptable des performances proposées par le Titulaire sera apprécié par SNCF-R comme étant celles qui permettent de poursuivre l'exploitation des espaces ou équipements en Défaut dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par SNCF-R, la sécurité des biens et des personnes, la sureté de l'Ouvrage et la continuité du fonctionnement de la Gare.

Le montant des pénalités fait l'objet d'une réduction en cas d'application d'une marche dégradée (voir 1.6.2).

1.3. DELAIS DE TOLERANCE

1.3.1. DEFINITION

Sont définis 4 Délais de Tolérance :

DT0 = 1 HEURE DT1 = 3 HEURES DT2 = 24 HEURES DT3 = 72 HEURES

1.3.2. DECOMPTE DU DELAI DE TOLERANCE

Le Délai de Tolérance est comptabilisé dès signalement du Défaut lorsque celui-ci a lieu pendant les horaires de service définis dans le programme d'exploitation maintenance.

Si le signalement a lieu pendant les horaires d'astreinte, le Délai de Tolérance est décompté dans les conditions décrites à l'article 1.3.3 de la présente annexe.

Le Délai de Tolérance est interrompu aux horaires de fin de service et jusqu'au jour ouvré suivant à l'horaire de prise de service tel que défini dans le programme d'exploitation maintenance.

1.3.3. DELAIS EN PERIODE D'ASTREINTE

En cas de signalement effectué pendant les horaires d'astreinte tels que définis dans le programme d'exploitation maintenance, une intervention d'astreinte est engagée dans les cas particuliers suivants:

- Lorsque le Défaut affecte la sûreté et la sécurité des biens et des personnes,
- Lorsque le Défaut compromet le fonctionnement du site, et notamment à la continuité de l'activité de la Gare.

Dans ces conditions, le Titulaire dispose d'un délai de deux (2) heures pour arriver sur le site.

Le Titulaire dispose :

- d'un délai DT0 à compter de son arrivée sur l'Ouvrage pour mettre en œuvre des mesures de sécurité et de sauvegarde.

- d'un délai DT1 à compter de son arrivée sur l'Ouvrage pour la mise en œuvre d'une marche dégradée dans les conditions définies à l'article 1.2.3.

Dans le cas où l'Indicateur de Performance ne serait pas revenu à la Performance nominale durant les heures d'astreinte, le Délai de Tolérance débute à partir des horaires de services (définis au programme exploitation maintenance) du jour ouvré suivant.

Dans le cas où une situation de Défaut ne justifie pas une intervention d'astreinte, le Délai de Tolérance est décompté à partir de l'heure de prise de service du Jour Ouvré suivant, telle que définie au programme exploitation maintenance

1.4. PENALISATION DE MAINTENANCE

1.4.1. DEFINITION

La Pénalisation de maintenance appliquée au Titulaire en cas de non résolution d'une situation de Défaut dans le Délai de Tolérance dépend de la Gravité du Défaut, c'est-à-dire de son incidence sur le fonctionnement courant de l'Ouvrage.

La Pénalité de maintenance est calculée suivant la formule ci-dessous :

$$Pj = P0 \times Gj \times (\max\ (Di - DTj; 0) + \max\ (Di - 2 \times DTj; 0))$$

Avec :

Pj est la Pénalité de Maintenance correspondant au Défaut j

P0 est la Pénalité de base définie au 1.1 de la présente annexe

Gj est un facteur multiplicatif lié à la Gravité du Défaut j, tel que défini au paragraphe 1.4.2

Di : est le Délai d'intervention réel du Titulaire (en heures)

DTj : est le Délai de Tolérance correspondant au Défaut (en heures) correspondant à la Gravité du Défaut j, tel que défini au paragraphe 1.3.

1.4.2. GRAVITE DES DEFAUTS

Chaque situation de Défaut est caractérisée par sa Gravité. La Gravité du Défaut détermine le Délai de Tolérance dont dispose le Titulaire pour éliminer la situation de Défaut et le facteur multiplicatif G qui sera utilisé pour déterminer la pénalisation, dans les conditions définies au paragraphe 1.4.1.

Gravité du Défaut	Délai de Tolérance	Facteur G
G3	DT0	15
G2	DT1	10
G1	DT2	5
G0	DT3	1

1.5. PENALISATION D'INDISPONIBILITE

1.5.1. DEFINITION

La Pénalité d'Indisponibilité s'applique lorsqu'un Défaut a pour conséquence de rendre indisponible un local. Les conditions d'appréciation de l'Indisponibilité d'une installation ou espace sont décrites, lot par lot, au paragraphe 2.

Lorsqu'un Défaut a pour conséquence de rendre une circulation Indisponible, la Pénalisation d'Indisponibilité est comptabilisée par installation ou espace rendu inaccessible.

Au-delà de ces conditions, SNCF-R et/ou SNCF- Gares et Connexions se réserve(nt) la possibilité de déclarer une installation ou espace Indisponible dans le cas où celui-ci serait rendu inapte à sa fonction.

Pour chaque installation ou espace k rendu indisponible, la Pénalité d'Indisponibilité est calculée suivant la formule ci-dessous :

$$Pk = P0 \times Fk \times \max(Di - DTj; 0)$$

Avec

Pk est la Pénalité d'Indisponibilité appliquée au Titulaire

P_0 est la Pénalité de base définie au 1.1 du présent document

Fk est un facteur multiplicatif F lié à la Sensibilité, tel que défini au paragraphe 1.5.2

Di : Délai d'intervention du Titulaire (en heures)

DTj : Délai de Tolérance correspondant au Défaut j (en heures) correspondant à la Gravité du Défaut j, tel que défini au paragraphe 1.3.

1.5.2. SENSIBILITE DES INSTALLATIONS ET ESPACES

Chaque installation et espace de l'Ouvrage est défini par son niveau de sensibilité qui détermine le montant de la Pénalisation d'Indisponibilité définie à l'article 1.5.

Les installations et espaces sont classés en trois catégories de sensibilité (F1, F2, F3), selon le principe décrit dans le tableau ci-dessous.

Niveau de sensibilité	Catégorie fonctionnelle	Exemples
F3	Installation ou espace fondamental dans le fonctionnement de la Gare ou qui présente un risque de sécurité pour les voyageurs ou le personnel	↳ Locaux dédiés à la sûreté du site et tous les systèmes de sûreté (gestion des accès, vidéoprotection par exemple) ↳ Locaux affectés à la sécurité incendie (dont PCI) ↳ Centre Opérationnel d'Escale ↳ Poste de livraison / transformation ↳ Groupes électrogènes et onduleurs ↳ Systèmes d'alimentation de secours (groupes électrogènes et onduleurs par exemple) ↳ Hall de gare ↳ Circulations permettant l'évacuation de la gare (intérieures et extérieures) ↳ Quais et rampes de secours ↳ Locaux de services aux voyageurs « front office » (voir programme fonctionnel et technique) ↳ Locaux techniques informatiques ↳ Systèmes d'information voyageurs ↳ Appareils élévateurs (ascenseurs, escaliers mécaniques, etc.)
F2	Installation ou espace important pour le fonctionnement de la Gare	↳ Locaux de services aux voyageurs « back office » (voir programme fonctionnel et technique) ↳ Autres espaces recevant du public, y compris sanitaires rattachés ↳ Accès aux parkings et gare routière
F1	Installations ou espace complémentaires, nécessaires au fonctionnement courant de la Gare, mais n'accueillant pas de public / locaux supports	↳ Bureaux du personnel de Gare, y compris sanitaires rattachés ↳ Dans les zones tertiaires, les zones support (classement des dossiers ou stockage par exemple) ↳ Locaux techniques des moyens généraux ↳ Stockage / Archives

Au plus tard, six (6) mois avant la Mise à Disposition de l'ouvrage, une cartographie des différents espaces de la gare sera établie de manière précise et concertée entre le Titulaire, SNCF-R et SNCF-Gares et Connexions.

Le niveau de sensibilité de l'installation ou espace détermine un facteur multiplicatif F qui sera utilisé pour déterminer la pénalisation, dans les conditions définies au paragraphe 1.5, selon les correspondances figurant dans le tableau ci-dessous :

Sensibilité de l'installation ou espace	Facteur F
F3	20
F2	10
F1	5

1.6. MODULATION DES PENALITES

1.6.1. CUMUL DES PENALITES

Pour une même prestation, lorsqu'un Défaut fait l'objet de plusieurs Pénalités de Maintenance, la Pénalités la plus élevée s'applique.

Pour un même local, plusieurs Défauts peuvent simultanément faire l'objet d'une Pénalisation de maintenance.

Pour un même jour, les Défauts dont le Délai de Tolérance est DT1 à DT2 peuvent entraîner l'application d'une Pénalisation de maintenance autant de fois que le Défaut apparaît.

Une installation ou espace ne peut être soumis simultanément à plusieurs Pénalités d'indisponibilité liées à des Défauts différents.

1.6.2. REDUCTION DE LA PENALISATION

Les pénalités sont réduites de 50% si une solution de Marche Dégradée validée par SNCF-R est mise en œuvre. En cas de refus de SNCF-R de mettre en place une Marche Dégradée figurant au catalogue des Marches Dégradées établi par le Titulaire et approuvée par SNCF-R, cette réduction reste valable.

Cette réduction de Pénalités ne peut pas, sauf cas décrits dans le catalogue des Marches Dégradées se prolonger au-delà de huit (8) jours.

1.6.3. EXONERATION DE PENALISATION

Lorsque le Titulaire apporte la preuve qu'une partie du Délai d'intervention est directement imputable à une décision de SNCF-R non concertée avec le Titulaire et sous réserve que le Titulaire ait pris, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour atténuer l'incidence de ces contraintes ou de cet évènement sur l'exécution de ses obligations, le Délai d'Intervention pris en compte pour le calcul des Pénalités de Maintenance et de Disponibilité sera calculé à partir du Délai réel d'intervention minoré de la part imputable à SNCF-R.

Lorsque des opérations de maintenance ou de renouvellement menées par le Titulaire nécessitant la mise en œuvre d'un Arrêt programmé tel que défini à l'article 3.2.2 du programme d'exploitation maintenance (annexe 2), l'enregistrement des Défauts sera consigné, mais le Titulaire ne subira aucune pénalité si l'intervention est réalisée dans les conditions préalablement définies.

Si l'Arrêt programmé excède le Délai de tolérance défini à l'article 3.2.2 du programme d'exploitation maintenance (annexe 2) du programme d'exploitation maintenance, la pénalisation correspondant au Défaut induit sera appliquée.

Dans le cas d'une rupture d'approvisionnement des réseaux chaud et froid du Réseau Montpelliérain de Chaleur et de Froid (RMCF) auxquels le Pôle sera raccordé, le Titulaire fait ses meilleurs efforts pour limiter les impacts sur le Pôle et met en place une solution de Marches Dégradées et éventuellement les mesures conservatoires adéquates, et ce dans un délai raisonnable convenu entre le Titulaire et SNCF-R. Dans ces conditions, le Titulaire ne pourra se voir appliquer de pénalités de performance au titre d'un manquement résultant de la rupture d'approvisionnement des réseaux RMCF jusqu'au rétablissement du réseau défaillant.

Toutefois, en cas de non-respect des engagements ci-dessus, le Titulaire se verra appliquer les pénalités définies dans la présente annexe.

1.7. PENALISATION D'EXPLOITATION

Les Pénalités d'exploitation sont des pénalités spécifiques qui sanctionnent une carence du Titulaire dans la gestion du contrat (ponctualité, assiduité, robustesse de la programmation des interventions). Elles sont détaillées au paragraphe 3.

2. PERFORMANCE DE MAINTENANCE ET DE DISPONIBILITE

2.1. CLOS COUVERT, MENUISERIE, METALLERIE, SERRURERIE, TOITURE TERRASSE, ETANCHEITE COUVERTURE

2.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Cette prestation consiste en la maintenance et l'entretien courants des ouvrages de gros œuvre et de clos couvert de l'établissement de telle sorte qu'aucune perturbation n'intervienne dans l'usage des espaces et locaux loués du fait de ces ouvrages. Cette prestation inclut également les travaux de maintenance des VRD et ouvrages extérieurs

La notion de perturbation inclut notamment les notions de mauvais fonctionnement des équipements, de mauvaises odeurs, de mauvaise étanchéité, d'infiltration d'humidité, d'élévation anormale du degré d'humidité, de risques consécutifs au désaffleurement de surfaces horizontales (dalles, sols extérieurs), au déboîtement ou décollage de joints, ou au mauvais état des emmarchements ou aux nids de poules et flaques dans les espaces extérieurs ou aux dysfonctionnements éventuels de dispositifs de rejets des eaux usées ou des eaux pluviales dans le réseau public.

La prestation consiste à maintenir dans le temps, la solidité, le bon fonctionnement et l'esthétique des menuiseries intérieures et extérieures, des cloisons et doublages.

2.1.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- menuiseries extérieures,
- menuiseries intérieures,
- cloisons et doublages,
- serrurerie,
- charpente,
- couverture, étanchéité, bardage, joints,
- réseaux d'assainissement, station de relevage, dispositif de rétention, séparateur à hydrocarbures, écoulement des réseaux d'assainissement,…
- VRD,
- clôtures.

2.1.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La performance à obtenir est la pleine réalisation de la prestation telle que définie ci-dessus, caractérisée par l'absence de Défaut entraînant une perturbation telle que définie au paragraphe 2.1.1.

Le bon fonctionnement évoqué concerne aussi bien les mécanismes de parties mobiles, notamment des serrures que pour ce qui concerne les autres fonctionnalités performances acoustiques, étanchéité à l'eau et à l'air suivant les spécifications du programme d'exploitation maintenance notamment :

- les mouvements d'ouverture / fermeture doivent se faire sans point dur et sans bruit anormal,
- les mécanismes d'ouverture/fermeture (anti-panique, ferme portes, crémones, cylindres, paumelles. poignées de manœuvre, etc…), doivent être en permanence en bon état de fonctionnement,

- l'ensemble des éléments de verrouillage (serrures, cylindres, serrures codées, etc…) doivent, en permanence, assurer leur fonction, et être fixés sans jeu anormal,
- l'étanchéité à l'eau, à l'air et aux poussières doit être assurée pour les menuiseries extérieures,
- l'ensemble des cloisons doit être correctement fixé et aligné,
- les vitres ne doivent présenter ni éclat, ni fêlure, ni opacité.

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

Toute Anomalie est considérée comme un Défaut si elle constitue un risque avéré pour l'hygiène ou la sécurité des personnes ou des biens.

2.1.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par autocontrôle mensuel portant sur un échantillonnage de 20% des surfaces et lors des diagnostics périodiques.

2.1.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Défaut constituant un risque avéré pour l'hygiène ou la sécurité des personnes ou des biens	G3
Réseau d'assainissement, stations de relevage	G1
Couverture, l'étanchéité, le bardage, les joints	G0
Autres défauts	G0

En cas de Défaut constituant un risque avéré pour la sécurité des personnes ou des biens, ce délai est valable à condition que le Titulaire ait pris des Mesures de Mise en Sécurité adaptées dès le signalement de la Défaillance. Dans le cas contraire, le délai appliqué est G3.

2.1.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité soit :

- Si il rend impossible l'accès à un ou plusieurs locaux et espaces
- Si il rend impossible l'occupation des locaux ou espaces.

2.2. LOTS ARCHITECTURAUX ET FINITIONS

2.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

La prestation consiste à maintenir dans le temps la solidité, la bonne tenue et l'esthétique des lots architecturaux et de finition de l'Ouvrage.

Il concerne aussi bien les finitions intérieures que les revêtements extérieurs (notamment les façades) sur la totalité du site.

2.2.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- revêtements de sols souples, plinthes,
- portes, ouvrants, trappes,
- faïences murales,
- revêtements de sols durs, plinthes,
- faux planchers,
- revêtements muraux, parements,
- stores et rideaux,
- plafonds, faux plafonds,
- garde-corps, mains courantes,
- cloisons,
- signalétique, affichage, panneaux.

2.2.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La performance à obtenir est la pleine réalisation de la prestation telle que définie ci-dessus caractérisée par l'absence de défaut esthétique ou de tout autre défaut de tenue et de solidité telles que ces notions sont définies par les normes et les règles de l'art.

En matière esthétique sont constitutives de Défauts les Anomalies suivantes, à titre d'exemple les salissures ne pouvant être traitées lors des opérations de nettoyage, les impacts, les écaillages, les usures, les déchirures, les décollements, les percements, le vieillissement.

Pour la tenue des éléments sont constitutives de Défauts les anomalies telles que le désemboîtage des plaques de faux plafonds ou de faux plancher, le décollement des baguettes et éléments de décor, les défauts de planéité, le décollage ou déboîtement de joint, le desserrage ou décollage de seuil de porte ou de nez de marche.

Plus particulièrement pour les faux plafonds, la Performance à atteindre est la suivante :

- l'ensemble des supports et ossatures doit assurer un maintien correct et esthétique des plaques. L'ensemble des plaques doit reposer dans ses supports.
- Aucune plaque de faux plafond ne doit manquer ni être détériorée ni tachée suite à une intervention ou pour tout autre motif.

Les stores et rideaux doivent être en état standard de fonctionnement et d'esthétique.

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.2.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par autocontrôle mensuel portant sur un échantillonnage de 5% des surfaces et lors des diagnostics périodiques.

2.2.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Défaut constituant un risque avéré pour l'hygiène ou la sécurité des personnes ou des biens	G2
Autres défauts	G0

En cas de Défaut constituant un risque avéré pour la sécurité des personnes ou des biens, ce délai est valable à condition que le Titulaire ait pris des Mesures de Mise en Sécurité adaptées dès le signalement de la Défaillance. Dans le cas contraire, le délai appliqué est G3.

2.2.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité s'il rend impossible l'occupation des locaux et espaces.

2.3. CHAUFFAGE, VENTILATION ET CLIMATISATION

2.3.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

La prestation consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique pour l'ensemble de l'Ouvrage, dans les conditions fixées au programme fonctionnel et technique.

2.3.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- Production de chaud,
- Sous station,
- Production de froid,
- CTA,
- Ventilo-convecteurs,
- Réseau aérolithique,
- Equipements terminaux,
- Régulation,
- Extracteurs,

2.3.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

L'objectif global est la pleine réalisation de la prestation telle que définie ci-dessus.

Les températures intérieures imposées sont les températures résultantes sèches (moyennes entre la température de l'air et la température radiante) mesurées au centre du local d'un espace donné.

Pour la ventilation, l'objectif est le maintien en état standard de bon fonctionnement et sans bruit ni vibrations des installations conformément aux normes en vigueur et l'obtention des débits au moins égaux aux débits de référence définis dans le programme fonctionnel et technique.

2.3.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement. Il est complété par les Défauts comptabilisés par la GTC et constatées lors des autocontrôles mensuels sur la base d'un échantillonnage minimum de 20% des locaux ou espaces et comparée aux valeurs définies dans le programme fonctionnel et technique.

2.3.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Température en dehors de la plage de variation définie dans le programme fonctionnel et technique dans un espace de type F3	G2
Température en dehors de la plage de variation définie dans le programme fonctionnel et technique dans un espace de type F2 ou F1	G1
Renouvellement d'air < de plus de 10% aux valeurs définies dans le programme fonctionnel et technique dans un espace de type F3	G2
Renouvellement d'air < de plus de 10% aux valeurs définies dans le programme fonctionnel et technique dans un espace de type F2 ou F1	G1
Autre défaut	G1

2.3.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité soit :

- En cas d'absence de renouvellement d'air
- Si la température intérieure constatée est supérieure de plus de 5°C à la température estivale définie dans le programme fonctionnel et technique.
- Si la température intérieure constatée est inférieure de plus de 5°C à la température hivernale moyenne définie dans le programme fonctionnel et technique.

2.4. PLOMBERIE

2.4.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Cette prestation consiste en la bonne fourniture de l'eau froide et de l'ECS dans les normes notamment sanitaires requises aux points de distribution requis et le maintien en état de

fonctionnement et de salubrité des installations sanitaires et évacuation des eaux usées, ainsi que de tous leurs réseaux respectifs (alimentation et évacuation).

La prestation inclus en outre :

- l'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage, ou de désinfection impliquant le démontage d'éléments ou l'intervention de personnel spécialisé,
- les opérations de débouchage et de nettoyage des siphons.

2.4.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- Fourniture de l'eau froide ;
- Ballons d'eau chaude sanitaire et production ECS ;
- Plomberie, réseaux de distribution eau, y compris les réseaux extérieurs aux bâtiments ;
- Appareils sanitaires, vasques, WC, lavabos, robinetterie, siphons, regards de visite, etc…
- Equipements sanitaires (distributeurs de papier hygiénique, de savon,..)
- Sèche-mains dans les sanitaires ;
- Évacuation des eaux usées ;
- Évacuation et traitement avant rejet des eaux vannes ;
- Station de relevage éventuelle.

2.4.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus, notamment :

- La fourniture de l'eau froide et l'ECS dans les normes sanitaires requises, en particulier par rapport au risque de légionellose,
- L'ensemble des réseaux d'alimentation et d'évacuation du lot plomberie sanitaire devra être exempt de fuite, de bouchon, de coup de bélier, de bruit de canalisation,
- Les débits d'alimentation en eau froide ou chaude, ainsi que leur température dans le respect de la réglementation en vigueur. Ils devront être égaux aux valeurs nominales : Il doit être obtenu un débit au moins égale à 80% des valeurs nominales et des températures d'eau chaude mesurées au robinet comprises entre à 38°C et 50°C,
- Les robinets, mélangeurs. Mitigeurs devront en permanence être étanches et manœuvrables sans effort,
- Le bon fonctionnement des sèche-mains, doit être assuré en permanence,
- Les vasques cuvettes et Equipements sanitaires devront être maintenus en bon état, parfaitement scellés et leurs joints d'étanchéité avec les parois en bon état exempt de cassures ou de fêlures, parfaitement scellés et leurs joints d'étanchéité avec les parois en bon état, et exempt de moisissures,
- L'écoulement des lavabos, éviers, bacs de douche, cuvettes de WC et siphons de sols devra en permanence être assurée au débit nominal,

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut, en particulier tout écoulement d'eau (y compris en goutte à goutte) au sol, sur les murs ou sur les mobiliers causé par une fuite (eau potable ou eau usée).

2.4.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par les Défauts comptabilisés dans la GTC, par autocontrôle mensuel sur la base d'un échantillonnage minimum de 20% des locaux et espaces.

2.4.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Une fuite sur le réseau de distribution impliquant un risque de dégât des eaux	G3
Une fuite sur le réseau de distribution n'entrainant pas de dégât des eaux	G2
Absence de livraison d'eau froide à un point de puisage	G2
Ecoulement d'un équipement non conforme aux valeurs du programme fonctionnel et technique	G1
Absence de livraison d'eau chaude sanitaire à un point de puisage	G1
Température d'eau chaude sanitaire < aux valeurs limites définies dans le programme fonctionnel et technique à un point de puisage	G1
Un Equipement électroménagers ou sèche-mains hors service	G0
Un Equipement sanitaires fêlé ou descellé	G1
Un joint d'étanchéité des équipements sanitaires dégradé	G0
Autre défaut	G0

2.4.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité si il rend impossible l'occupation ou l'utilisation des locaux ou espaces.

2.5. ELECTRICITE COURANTS FORTS

2.5.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Cette prestation consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus dans l'Ouvrage ainsi que le fonctionnement des Equipements fixes et de l'éclairage tel que prévu au programme fonctionnel et technique et ce dans les conditions de conformité, de disponibilité et de secours prévus au programme fonctionnel et technique. Elle concerne également la maintenance des équipements de transformation ou de redressage de courant ainsi que celles des dispositifs de secours.

Cette prestation comprend notamment :

- le remplacement des sources d'éclairage
- le nettoyage des luminaires (intérieur et extérieur)
- la recherche et l'élimination des Anomalies d'isolement sur les installations sur les équipements concernés
- l'entretien courant et le contrôle du bon fonctionnement des installations des secours.
- le contrôle de la bonne fixation et du bon raccordement de tous les équipements et le cas échéant leur remise en ordre.

2.5.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- Eclairage des locaux,
- Prise de courants,
- Eclairage façades et des espaces extérieurs,
- Transformateur,
- TGBT, TGS,
- Distribution et équipements,
- Dispositifs de secours,
- Dispositifs de commande en local ou piloté par GTB-GTC…

2.5.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

L'objectif global est la pleine réalisation de la prestation telle que définie ci-dessus.

L'ensemble des Prises de Courant (PC), câbles, goulottes électriques, chemins de câbles, supportages, points d'éclairage, appareillage et câblages basse tension, armoires et autres équipements électriques devront être en permanence en bon état et conformes à la législation en vigueur, sans bruit ni échauffement, ni jeux excessifs.

Les éclairements mesurés devront être égaux à au moins 65% des valeurs nominales.

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.5.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par autocontrôle mensuel portant de l'éclairage et des prises de courants portant sur 10% des surfaces de l'Ouvrage, lors des tests périodiques cités en 2.5.1, lors des contrôles réglementaires et lors des diagnostics périodiques.

2.5.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Anomalie d'isolement provoquant la disjonction	G3
Rupture d'alimentation d'un tableau électrique ou absence d'alimentation dans un espace de type F3	G3
Absence d'éclairage dans un espace de type F3	G3
Absence d'éclairage dans un espace de type F2 et F1	G2
Indisponibilité > à 50% des PC d'un local	G2
Eclairage < à 65% de l'exigence figurant au programme fonctionnel et technique ou clignotement d'un éclairage dans un local	G2
Chute de tension non conforme au programme fonctionnel et technique	G1
Autres défauts	G1

2.5.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité s'il induit les conséquences suivantes :

- En cas d'absence d'éclairage dans le local ou l'espace concerné
- Si la totalité des prises du local sont indisponibles

2.6. COURANTS FAIBLES : MOYENS DE COMMUNICATION, TELEPHONIE, VDI, ETC.

2.6.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Cette prestation concerne le bon fonctionnement et la maintenance de l'ensemble des moyens de communication de la Gare y compris les équipements de sûreté.

En particulier, sans que cela ne soit exhaustif :

- des installations et réseaux téléphoniques. Informatiques ou vidéo, vidéoconférence, équipements d'interphonie, équipements de radio communication
- gestion du réseau et des terminaux (sauf informatique et téléphonique), brassage des équipements présents dans les baies réseaux. Transmission de toutes les informations nécessaires à la connexion des terminaux et des serveurs (prises, emplacements,…)
- les progiciels associés aux équipements techniques déployés par le Titulaire (système de gestion des badges, signalétique dynamique, Système d'Information, GMAO, GTC)

- gestions des équipements de sûreté.

En matière informatique la prestation se limite à la maintenance de l'infrastructure. Cette prestation ne concerne pas la maintenance des logiciels et des bases de données de l'Exploitant de la Gare.

L'ensemble des prises, câbles et goulottes des réseaux de communication, téléphoniques et informatiques depuis l'armoire de distribution devront être en permanence en bon état et conformes à la législation en vigueur.

2.6.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- Téléphone (Autocom, brassage, réseaux sans fils, réseaux et appareils) ;
- VDI brassage, réseaux, terminaux) ;
- Interphonie : réseau et terminaux ;
- Equipements de radiocommunication ;
- Terminaux et réseaux dédiés à l'information voyageurs ;
- Gestion des réseaux téléphones et VDI modification brassage, ajout de terminaux. Comptages ;
- Réseaux de distribution intérieurs et extérieurs ;
- Système d'Information ;
- Système de supervision ;
- Sonorisation ;
- Vidéo surveillance.

2.6.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus.
Est considéré comme Défaut :

- L'interruption ou la perturbation de la communication établie au moyen d'un terminal ;
- L'indisponibilité du réseau durant plus de 5mn du fait des installations appartenant au Titulaire ;
- Le fait que ne soit pas prise en compte une demande de modification des brassages ou toute autre prestation de service 24h00 après que la demande en ait été formulée.

La performance à atteindre consiste en la pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus, caractérisé par le bon fonctionnement des Equipements considérés.
Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.6.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par les Défauts comptabilisés dans la GTC et lors des tests périodiques.

2.6.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipement objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Indisponibilité du réseau téléphonique	G3
Indisponibilité du réseau informatique	G3
Système de radiocommunication et de vidéos	G3
Contrôle d'accès des locaux et des circulations	G3
Un terminal d'information voyageurs hors service	G2
Indisponibilité du Système d'Information, de la GTC, GMAO, des progiciels de gestion des badges et de gestion de la signalétique dynamique.	G3
Un terminal d'interphonie hors service	G2
Systèmes de détection anti-intrusion	G2
Déclenchement intempestif de la détection anti-intrusion	G2
Une ligne téléphonique hors service	G2
Délai > à 24 h pour modification de brassage formulée sur le Système d'Information	G2
Autre défaut	G2

2.6.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité en cas d'indisponibilité totale du réseau informatique, téléphonique ou de sûreté dans un local ou espace.

2.7. SECURITE INCENDIE

2.7.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Cette prestation consiste en l'obtention à tout moment du parfait fonctionnement des équipements et systèmes de détection et de lutte contre l'incendie.

Le Titulaire a l'obligation d'informer sans délai SNCF-R dans le cas où il découvrirait qu'un dispositif de sécurité incendie est hors service.

La prestation inclut le contrôle périodique au plus trimestriel par le Titulaire de la bonne fonctionnalité de l'ensemble du dispositif, selon une procédure qui sera formalisée dans le Plan de Maintenance.

2.7.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- système de supervision,
- détection automatique d'incendie,
- installations de désenfumage,

- équipements de lutte contre l'incendie (bornes, RIA, extincteurs, sprinklers),
- accessibilité des circuits d'intervention,
- éclairage de sécurité,
- les réseaux électriques dédiés à la sécurité incendie,
- dispositif d'alimentation en eau incendie.

2.7.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La performance à atteindre consiste en la pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus, caractérisées par le bon fonctionnement des Equipements considérés.

En particulier les vannes d'ouverture des RIA seront sous pression et le bon remplissage des extincteurs garanti par leur contrôle périodique réglementaire.

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.7.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par autocontrôle mensuel portant sur 10% des surfaces, lors des contrôles périodiques cités en 2.7.1 et lors des contrôles réglementaires.

2.7.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Système de supervision du SSI	G3
Equipements de désenfumage	G3
Equipement de détection	G3
Autres défauts	G2

2.7.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité s'il rend impossible l'occupation d'un ou plusieurs locaux et espaces.

2.8. APPAREILS ELEVATEURS ET PORTES MOTORISEES

2.8.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

L'objectif global est le maintien en état standard de bon fonctionnement y compris éclairage de la cabine et d'esthétique, sans bruit ni échauffement des ascenseurs et monte-charge et portes automatiques.

2.8.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- ascenseurs,
- monte-charge,

- escaliers mécaniques,
- nacelle,
- portes automatiques.

2.8.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus.
Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.8.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement, par les Défauts comptabilisés dans la GTC et par autocontrôle mensuel.

2.8.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Personne bloquée dans un ascenseur	G3
Un ascenseur hors service	G2
Un escalier mécanique hors service	G2
Une porte automatique hors service	G3
Un monte-charge hors service	G2
Une nacelle hors service	G1
Autre défaut	G1

2.8.6. INDISPONIBILITE

Un Défaut constaté sur les prestations objet du présent paragraphe sera constitutif d'une indisponibilité si aucun appareil de levage ne permet l'accès à un étage ou un espace.

2.9. MOBILIER

2.9.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

L'objectif global est le maintien en état standard de bon fonctionnement de l'ensemble du parc mobilier décrit au programme fonctionnel et technique.

Les interventions sur le mobilier de bureau se feront qu'en présence ou après accord de la personne concernée.

2.9.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

- Mobilier et agencements fixes,
- Mobiliers mobiles,
- …

2.9.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus,
Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.9.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement par autocontrôle mensuel sur la base d'un échantillonnage minimum de 10% des locaux et espaces.

2.9.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Origine du Défaut / Equipement affecté	Gravité du Défaut
Descellement ou pièce mobile constituant un obstacle	G3
Fixation dépassant du sol	G3
Mobilier des espaces de type F3	G2
Mobilier des espaces de type F2 ou F1	G1

2.9.6. INDISPONIBILITE

Sans objet.

2.10. FLUIDES ET ENERGIES

Cette prestation consiste à assurer l'achat des fluides et énergies nécessaires au fonctionnement de l'ensemble de l'Ouvrage et à communiquer périodiquement à SNCF-R les consommations constatées.

2.10.1. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La performance à atteindre consiste en la réalisation à bonne date de la consultation périodique pour la fourniture des fluides et énergies ainsi que la communication trimestrielle des sous-comptages.
Tout retard dans la réalisation d'une de ces prestations est constitutif d'un Défaut.

2.10.2. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait pour la procédure de choix des fournisseurs de fluides et d'énergie, à l'occasion de chaque consultation périodique.

2.10.3. PENALISATION

Les Défauts constatés sur la présente prestation donnent lieu aux pénalités de services suivantes :

Caractérisation du Défaut	Unité de comptabilisation	Pénalité unitaire
Non-respect du délai maximal entre deux consultations	Par semaine de retard au-delà de 4 semaines de retard	50 x P0
Non-respect du délai de communication des résultats de l'analyse des offres	Par jour de retard au-delà d'une semaine de retard	20 x P0

Si SNCF-R considère que la consultation, lorsque celle-ci est nécessaire, n'a pas été menée conformément aux dispositions légales et réglementaires le cas échéant applicables, entraînant une remise en cause du ou des contrats de fourniture de fluides et d'énergies, il sera appliqué une pénalité égale à deux fois les dépenses engagées par SNCF-R pour mener une nouvelle consultation en lieu et place du Titulaire, ces dépenses incluant les salaires des agents de SNCF-R ayant mené cette procédure.

2.11. NETTOYAGE DE GRANDE HAUTEUR

2.11.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Ce Service a pour objectif le maintien de l'hygiène, de la propreté et de l'aspect de l'Ouvrage pour les surfaces et volumes de grande hauteur (H ≥ 3 mètres)

Les Prestations dues par le Titulaire comprennent des interventions programmées qui consistent en un nettoyage régulier permettant de rester en permanence dans un état de propreté suffisant relativement à la fonction et à l'usage du local concerné. Elles ont une périodicité régulière, conforme aux exigences minimales figurant à l'article 2.11.2.

Ce service inclut également les autocontrôles de l'ensemble des prestations à la suite de chaque prestation.

Les conditions de réalisation, les méthodes, la planification des interventions et les moyens mis en œuvre par le Titulaire pour ce service seront décrits dans un document intitulé « plan hygiène et propreté » intégré à la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services. Ce document est mis à jour annuellement, suivant l'expérience acquise sur l'Ouvrage et les résultats obtenus. Ce plan définira également, suivant plusieurs scénarios les Mesures Palliatives à mettre en place dans le cas où un Défaut serait détecté.

La parfaite exécution de ce plan n'exonère pas le Titulaire de son obligation de résultat : dans le cas où le plan ainsi défini ne permettrait pas d'atteindre le niveau de performance défini pour le présent service, il appartient au Titulaire de l'adapter.

Le Titulaire déterminera les horaires de réalisation des prestations objet du présent Service de manière à limiter la gêne des usagers.

2.11.2. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La prestation couvre l'ensemble des façades (intérieures et extérieures d'une hauteur supérieure ou égale à 3 mètres) et des toitures de l'Ouvrage.

Il est demandé au Titulaire de réaliser cette prestation **deux fois par an** a minima.

2.11.3. PRODUITS

Le Titulaire fournit tous les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des Prestations.

Ces produits doivent être de premières qualités, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir, ils bénéficieront du label Ecolabel.

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à la Personne Publique, dans le cadre de la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services, préalablement à leur approvisionnement la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée. L'accord préalable de la Personne Publique est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé.

2.11.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement par autocontrôle.

La pleine réalisation des prestations telles que définies ci-dessus,

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut.

2.11.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Equipements objet de la présente prestation sont affectés des coefficients de gravité suivant :

Caractérisation du Défaut	Unité de comptabilisation	Pénalité unitaire
Retard > 1 semaine dans la réalisation de la prestation (façades vitrées ou toitures par exemple)	1 constat de non réalisation de la prestation par rapport à la planification	100 x P0
Tenue d'un agent de service non conforme	1 constat / agent	50 x P0
Mauvais état du matériel	1 constat	50 x P0
Produit non répertorié dans la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services	1 constat	50 x P0

2.11.6. INDISPONIBILITE

Sans objet.

2.12. ESPACES VERTS

2.12.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Ce service consiste en l'entretien de l'ensemble des espaces verts (intérieurs et extérieurs) et des voiries de l'Ouvrage.

La nature des techniques employées pour l'entretien des végétaux ne doit pas introduire de pollution des terres, du sol, du sous-sol, des eaux rejetées ou de la nappe phréatique, et doit respecter l'environnement.

Le Titulaire procède régulièrement à des analyses physico-chimiques des sols afin de déterminer les besoins en engrais et amendements.

Le Titulaire procède à la taille des arbres, arbustes et cépée, cette prestation comprend l'élimination des branches mortes, des rejets et gourmands. Dans le cas de lésion de l'écorce, le Titulaire applique un produit protecteur antifongique.

Le Titulaire réalise la tonte des pelouses de telle sorte que la hauteur maximale ne dépasse pas 10 cm.

Les opérations d'arrosage de végétaux privilégieront les économies d'eau.

Les végétaux morts seront remplacés à l'identique par le Titulaire. Dans le cas où les végétaux ne seraient pas adaptés au milieu, le Titulaire propose au Partenaire Public pour avis une liste de végétaux de remplacement.

Le Titulaire procédera à l'évacuation quotidienne des déchets verts lors des opérations de tailles, coupes et élagages.

La fourniture des engrais, traitements phytosanitaires, et amendements est à la charge du Titulaire.

Ce service inclut les autocontrôles de l'ensemble des prestations suivant un rythme au moins trimestriel. Ces procédures d'autocontrôle seront décrites dans la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services.

Les conditions de réalisation, les méthodes, la planification des interventions d'entretien des végétaux et de renouvellement des espèces et les moyens mis en œuvre par le Titulaire pour ce service seront décrits dans un document intitulé «plan d'entretien des espaces verts » intégré à la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services. Ce document est mis à jour annuellement, suivant l'expérience acquise sur l'Ouvrage et les résultats obtenus.

La parfaite exécution de ce plan n'exonère pas le Titulaire de son obligation de résultat : dans le cas où le plan ainsi défini ne permettrait pas d'atteindre le niveau de performance défini pour le présent service, il appartient au Titulaire de l'adapter.

2.12.2. DEFINITION DE LA LISTE DES EQUIPEMENTS (NON EXHAUSTIVE)

L'entretien des espaces verts comprend les prestations suivantes :

- Taille des arbres, cépée, arbustes,
- Tontes des pelouses,
- Entretien des massifs plantés,
- Ramassage et évacuation des végétaux morts,
- Ramassage des déchets de coupes, tailles et évacuation immédiate de l'Ouvrage,
- Traitement phytosanitaires,
- Apport d'engrais et amendements, y compris analyse de sol (acidité, ..) pour déterminer les apports nécessaires,
- Arrosage,
- Remplacement à l'identique des végétaux morts,
- Désherbage, démoussage des allées, voies, trottoirs et abords de l'Ouvrage.

De préférence, le Titulaire procèdera à des désherbages par brulage à la place des désherbages chimiques.

Le nettoyage des espaces verts est réalisé par SNCF Gares & Connexions, cette prestation est exclue du Contrat de Partenariat.

2.12.3. DEFINITION DE LA PERFORMANCE A ATTEINDRE

La performance à atteindre consiste en la pleine réalisation des Prestations telles que définies ci-dessus, caractérisé par la qualité des espaces verts (taille, élagage, tontes, absence de zones non plantées), l'absence de végétaux morts ou en mauvais état, le stockage de déchets verts en dehors des zones prévues à cet usage, le respect de la réglementation en matière de produits phytosanitaire et d'engrais.

Tout écart à la performance constitue une situation de Défaut

2.12.4. CONSTAT DE DEFAUT

Le constat se fait par signalement et lors des autocontrôles périodiques.

2.12.5. GRAVITE DES DEFAUTS

Les Défauts constatés sur les Locaux et Equipements objets de la présente Prestation donnent lieu à l'application des Pénalités suivantes :

Caractérisation du Défaut	Unité de comptabilisation	Pénalité unitaire
Zone non planté	Chaque semaine au-delà d'1 semaine	10 x P0
Présence de végétaux morts	Chaque jour au-delà d'1 jour	20 x P0
Retard de plus d'une semaine dans la réalisation d'un élagage non réalisé	Chaque semaine au-delà d'1 semaine	20 x P0
Hauteur de pelouse > à 10 cm	Chaque semaine au-delà d'1 semaine	10 x P0
Déchets vert stockés sur le site	Chaque jour au-delà d'1 jour	20 x P0
Mauvaises herbes, mousses, déchets végétaux, feuilles mortes	Chaque semaine au-delà d'1 semaine	10 x P0
Présence de branche morte ou cassé	Chaque semaine au-delà d'1 semaine	10 x P0
Utilisation de produits non conforme à la réglementation en vigueur	1 constat	20 x P0

2.12.6. INDISPONIBILITE

Sans objet.

3. PERFORMANCES D'EXPLOITATION

3.1. NON MISE A JOUR OU NON REMISE DE DOCUMENTS

En cas de non saisie dans la GMAO, de mise à jour ou de retard dans la fourniture des documents d'exploitation, de maintenance, de personnel, …, tels que défini dans le programme d'exploitation maintenance au paragraphe 3.7, il est appliqué une pénalité égale à : 10 x P0 par jour de retard et par document.

Les listes de documents et les délais dans lesquels ceux-ci doivent être produits, peuvent être modifiés par ordre de service de SNCF-R après consultation du Titulaire.

3.2. ABSENCE AUX REUNIONS

En cas d'absence du Titulaire ou remplaçant ayant les mêmes pouvoirs de décision, à une réunion d'exploitation ou de coordination fixée par SNCF-R, la pénalité est de : 10 x P0 par constat.

3.3. INTERVENTION NON AUTORISEE OU NON REGLEMENTAIRE, NON RESPECT DES CONSIGNES

En cas d'exécution par le Titulaire de travaux dangereux, insalubres ou non autorisés par SNCF-R, en cas de non-respect des consignes d'utilisation des équipements ou fixées par SNCF-R dans l'exploitation de l'Ouvrage il est appliqué une pénalité forfaitaire de : 10 x P0 par constat.

3.4. AUTOCONTROLE

En cas de non établissement et non remise des résultats de l'autocontrôle effectué mensuellement par le Titulaire, la pénalité est de : 10 x P0 par jour de retard.

3.5. NON RESPECT DU DELAI DE TOLERANCE EN PERIODE D'ASTREINTE

En cas de non-respect du délai maximal du Titulaire sur le site après une demande d'intervention, la pénalité est de : 10 x P0 par heure de retard.

3.6. NON RESPECT DES CONDITIONS COMPORTEMENTALES ET MORALES DU PERSONNEL

En cas de non-respect des conditions comportementales et morales définis à l'article 2.2 du programme d'exploitation maintenance, la pénalité est de : 15 x P0 par constat de SNCF-R.

3.7. NON RESPECT DU PLAN DE MAINTENANCE

Le plan de Maintenance est mis à jour annuellement par le Titulaire pour une période de trois ans.

La performance attendue consiste à la réalisation du plan de Maintenance tel que le Titulaire l'a soumis à SNCF-R.

En cas de non-respect de la planification des opérations de maintenance préventive définie dans le plan de maintenance, la pénalité est de : 20 x P0 par constat.

Le constat est établi lors de la revue de contrat annuelle par SNCF-R sur la base du Plan de Maintenance mis à jour par le Titulaire.

3.8. NON RESPECT DU PLAN DE PERENNITE

Le plan de Pérennité est recalée tous les cinq ans par le Titulaire, à cette occasion, une analyse des prestations de gros entretien renouvellement sur la période écoulé est réalisée par le Titulaire et transmis à SNCF-R.

La performance attendue consiste à la réalisation du plan de Pérennité tel que le Titulaire l'a soumis à SNCF-R et la réalisation des actions correctives notifiées au Titulaire lors de la réalisation des diagnostics périodiques dans les délais spécifiés.

Pour chaque prestation planifiée non réalisée, SNCF-R se réserve la possibilité d'appliquer une pénalisation équivalente au montant de la prestation non réalisée majorée de 10%.

Le constat est établi à l'issue de chaque période de cinq (5) ans par SNCF-R sur la base du Plan de Pérennité mis à jour par le Titulaire.

3.9. REALISATION DES DIAGNOSTICS PERIODIQUES ET MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

Le retard dans la réalisation des diagnostics périodiques et la production des rapports de diagnostic tels que définis à l'article 3.8.1 du programme d'exploitation maintenance, est sanctionné par une pénalisation de 20 x P0 par jours de retard.

Pour chaque action corrective notifiée lors des diagnostics périodiques, non réalisées par le Titulaire, SNCF-R se réserve la possibilité d'appliquer une pénalisation équivalente au montant de la prestation majorée de 15%.

3.10. RETARD DANS LA REALISATION DES CONTROLES REGLEMENTAIRES

Le retard dans la réalisation des contrôles réglementaires et la production des rapports de contrôles tels que définis à l'article 2.7 du programme d'exploitation maintenance, est sanctionné par une pénalisation de 20 x P0 par jours de retard.

4. ENGAGEMENT ENERGETIQUE

CONSOMMATION D'ENGAGEMENT

A compter de la Date de Prise de Possession, le Titulaire est responsable des performances énergétiques du Pôle hors espaces commerciaux et zones de stationnement..

Le Titulaire s'engage sur les consommations des postes suivants :

- Chauffage y compris production ECS
- Electricité hors process (serveurs, postes informatiques, machines à café, reprographie, éclairage d'appoint)
- Rafraichissement
- Eclairage
- Ventilation
- ECS
- Auxiliaires
- Appareils élévateurs (y compris les portes automatiques, escaliers mécaniques, etc.)

Le principe de fonctionnement de l'engagement énergétique est décrit ci-après.

Le Titulaire s'engage sur des consommations énergétiques à la signature du Contrat. Ces données sont issues des Simulation Thermiques Dynamiques auxquelles le Titulaire peut appliquer un facteur de correction afin de tenir compte des variations d'usages. La consommation d'engagement du Titulaire est définie ainsi :

$$Ceng0 = (1 + X) \times CthSTD$$

Avec :

Ceng0 = Consommations sur lesquelles le Titulaire s'engage en début de Contrat

CthSTD = Consommation théorique issues des Simulations Thermiques Dynamiques (STD)

X = Coefficient de correction des données issues des STD (exprimé en valeur numérique entre 0 et 1, 50% de majoration équivalent à un coefficient de 0,5)

Tableau 1 : l'engagement énergétique du titulaire :
Consommations sur lesquelles le Titulaire s'engage (kwh)

	Electricité (kWh)	Chauffage (Kwh)	Froid (Kwh)
Volume Trimestriel *(non engageant)*	**294 250**	**20 475**	**23 750**
Volume Annuel (engageant)	**1 177 000**	**81 900**	**95 000**

CONSOMMATION DE REFERENCE DES ANNEES D'EXPLOITATION

Les consommations des deux premières années d'exploitation de l'Ouvrage sont neutralisées pour tenir compte du réglage des installations et de la prise en main de l'Ouvrage par le Titulaire. Les consommations des années suivantes sont définies ainsi :

Pour le poste **chauffage** : la consommation de référence corrigée prendra en compte la rigueur climatique

$$\boldsymbol{Année\ n} : Cref\ n = Créelle\ n\ \times \frac{DJU0}{DJUn}$$

Avec :

Créf n = Consommation de référence de l'année n corrigée de la rigueur climatique

Créelle n = Consommation réelle relevée de l'année n

DJU0 = Les DJU de référence sont les DJU trentenaires tels que publiés par le COSTIC pour la période du 1er septembre au 30 juin de l'année de référence lors des Simulations Thermiques Dynamiques

DJUn = Degré Jour Unifié de référence de l'année n

Pour le poste froid urbain : la consommation de référence corrigée prendra en compte la rigueur climatique comme suit :

$$\boldsymbol{Année\ n} : Cref\ n = Créelle\ n\ \times \frac{DJX0}{DJXn}$$

Avec :

Créf n = consommation de référence de l'année n corrigée de la rigueur climatique

Créelle n= Consommation réelle relevée de l'année n

DJX0 = Les DJX de référence sont les degrés jour base 24°C observés sur la période de référence 2006-2011, station de Montpellier

DJXn = la valeur des Degrés Jour base 24°C observés à l'année n, station de Montpellier

Pour le poste **électricité** la consommation de référence corrigée prendra en compte le nombre de jours d'ouverture de la Gare sur l'année

$$\boldsymbol{Année\ n} : Cref\ n = Créelle\ n\ \times \frac{J0}{Jn}$$

Avec :

Créf n = Consommation de référence de l'année n corrigée du nombre de jours d'ouverture de la Gare sur l'année n

Créelle n = Consommation réelle relevée de l'année n

Jn = Nombre de jours d'ouverture de la Gare sur l'année n

J0 = Nombre de jours d'ouverture de la Gare pris en compte dans le calcul des consommations

RECALAGE DES CONSOMMATIONS D'ENGAGEMENT

Un recalage des consommations d'engagement est effectué tous les 3 ans. Le principe est de calculer la consommation énergétique moyenne des trois dernières années et de la comparer à la

consommation d'engagement de la période précédente. Les deux premières années d'exploitation de l'ouvrage étant neutralisées, le premier recalage interviendra à la fin de la 5ème année d'exploitation.

La consommation énergétique moyenne se calcule ainsi :

$$Cmoy\ \alpha = \frac{Cref\ n + (Cref\ n+1) + (Cref\ n+2)}{3}$$

Avec :

Cmoy α = Consommations moyennes des trois dernières années

Créf n = Consommation de référence corrigée de l'année n

Créf n+1 = Consommation de référence corrigée de l'année n+1

Créf n+2 = Consommation de référence corrigée de l'année n+2

Pour exemple :

$$Année\ 4 : Cmoy\ 1 = \frac{Cref\ 2 + Cref\ 3 + Cref\ 4}{3}$$

$$Année\ 7 : Cmoy\ 2 = \frac{Cref\ 5 + Cref\ 6 + Cref\ 7}{3}$$

Trois cas de figure peuvent se présenter :

$\boldsymbol{Cas\ 1}$: $0{,}9\ Ceng0 < Cmoy\ \alpha < 1{,}1\ Ceng0$

Dans ce cas, l'engagement sur les consommations énergétiques du Titulaire est reconduit pour la période suivante où la même formule de recalage s'appliquera au bout des 3 ans.

$\boldsymbol{Cas\ 2}$: $Cmoy\ \alpha < 0{,}9\ Ceng0$

Dans ce cas, la consommation moyenne calculée sur une période de trois (3) ans devient l'engagement de consommations énergétiques du titulaire pour la période de trois (3) ans suivante où la même formule de recalage s'appliquera au bout des 3 ans.

$\boldsymbol{Cas\ 3}$: $Cmoy\ \alpha > 1{,}1\ Ceng0$

Dans ce cas, le Titulaire doit justifier la hausse des consommations sur la base d'évolution des hypothèses d'usage des ouvrages (température, taux d'occupation, calendrier, comportement des utilisateurs (fenêtres ouvertes, portes non fermées,..).

Afin que l'engagement initial du Titulaire garde tout son sens, la révision ne prendra en compte que 30% de l'écart entre la consommation moyenne des trois dernières années et la consommation sur laquelle le Titulaire s'est engagé précédemment :

$$Ceng\ \alpha = Ceng\ \alpha' + 30\% \times (Cmoy\ \alpha - Ceng\ \alpha')$$

Avec

Ceng α = Consommations recalées sur lesquelles le Titulaire s'engage pour la période à venir (α : nombre de recalages)

Ceng α' = Consommations recalées sur lesquelles le Titulaire s'est engagé sur la période passée (α : nombre de recalages). Pour la première révision, Ceng α' = Ceng 0.

Cmoy α = Consommations moyennes des trois dernières années

La même formule de recalage s'appliquera au bout des 3 ans.

PRINCIPE D'INTERESSEMENT

Une plage de tolérance de +/- 10 % de la consommation d'engagement est mise en place afin de tenir compte de l'impact des usages et des utilisateurs sur les consommations énergétiques.

A l'issue de chaque année à partir de l'année 3 (les deux premières années étant neutralisées », les consommations de référence sont comparées aux consommations de l'engagement initial décrite dans le tableau 1,.

A l'issue de cette comparaison, trois cas de figure peuvent se présenter :

$\boldsymbol{Cas\ 1}$: $0{,}9\ Ceng0 < Cref\ n < 1{,}1\ Ceng0$ $\boldsymbol{ou}$ $0{,}9\ Ceng\ \alpha < Cref\ n < 1{,}1\ Ceng\ \alpha$

La consommation de référence corrigée de l'année n se trouve dans la plage de tolérance, aucun bonus ni aucune retenue ne sont appliqués au Titulaire.

$\boldsymbol{Cas\ 2}$: $1{,}1\ Ceng0 < Cref\ n$ $\boldsymbol{ou}$ $1{,}1\ Ceng\ \alpha < Cref\ n$

La consommation de référence corrigée de l'année n se trouve au-dessus de la plage de tolérance, la différence de coûts est répartie de la manière suivante :

- 70 % de la différence des coûts est à la charge du Titulaire,
- 30 % de la différence des coûts est à la charge de SNCF-R.

$\boldsymbol{Cas\ 3}$: $Cref\ n < 0{,}9\ Ceng0$ $\boldsymbol{ou}$ $Cref\ n < 0{,}9\ Ceng\ \alpha$

La consommation de référence corrigée de l'année n se trouve en dessous de la plage de tolérance, le partage des économies réalisées est le suivant :

- 70 % des économies réalisées profitent à SNCF-R,
- 30 % des économies réalisées profitent au Titulaire.

Les montants dus à SNCF-R en application du présent Article sont déduits du loyer EF.

.