Février 2015

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

ANNEXE 1.2
PROGRAMME DE MAINTENANCE

SNCF RÉSEAU

SOMMAIRE

1. LEXIQUE 1

2. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 3

2.1. OBJECTIFS DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN-MAINTENANCE, DE RENOUVELLEMENT ET DE SERVICES 3
2.1.1. Prestations et champ d'application du Programme de Maintenance 3
2.1.1.1. INTERFACE AVEC LES UTILISATEURS ET MANAGEMENT DU CONTRAT 3
2.1.1.2. CONFORMITE FONCTIONNELLE DE L'ENSEMBLE DES INSTALLATIONS 4
2.1.1.3. GARANTIR LA PERENNITE DES INSTALLATIONS ET LE MAINTIEN DE LA VALEUR PATRIMONIALE 5
2.1.2. Limites de Prestations 5
2.1.2.1. REPARTITION GEOGRAPHIQUE DU PERIMETRE DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE 5
2.1.2.2. REPARTITION TECHNIQUE DU PERIMETRE DES PRESTATIONS 5
2.1.2.3. PERIMETRE SPECIFIQUE AUX QUAIS 6
2.1.2.4. PERIMETRE SPECIFIQUE A L'INFORMATION VOYAGEUR 7
2.1.2.5. LIMITES DE PRESTATION RELATIVES AUX RESEAUX 7

2.2. PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS 9
2.2.1. Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants intervenant en phase de fonctionnement du pôle 9
2.2.1.1. SENSIBILISATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE A LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'ACTIVITE FERROVIAIRE 9
2.2.1.2. HABILITATIONS ET QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES 9
2.2.2. Horaires de services normaux 9
2.2.3. Astreinte 10

2.3. MATERIEL 10
2.3.1. GMAO 10
2.3.2. Outillage 11
2.3.2.1. CONSTITUTION D'UN STOCK 11
2.3.2.2. CONSOMMABLES ET PETITES FOURNITURES 11

2.4. HYGIENE ET SECURITE 12
2.4.1. Généralités 12
2.4.2. Réglementation 12
2.4.3. Signalisation des chantiers - Accès – Consignes 12

2.5. CONDITIONS RELATIVES AUX OPERATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE DE NIVEAU 1 A 5 ET DE GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT (GER) DU POLE D'ECHANGES 12
2.5.1. Politique de Maintenance 13
2.5.1.1. POLITIQUE ET STRATEGIE DE MAINTENANCE 13
2.5.1.2. LE PLAN DE MAINTENANCE 13
2.5.1.3. LE PLAN DE PERENNITE (OU DE GER) 14

2.6. QUALITE ENVIRONNEMENTALE 14

2.7. CONTROLES REGLEMENTAIRES 15

2.8. FLUIDES ET ÉNERGIES 15
2.8.1. Généralités 15
2.8.2. Achat des Fluides et Énergies 15
2.8.3. Suivi des consommations en Énergies et en Fluides 16
2.8.4. Engagement sur les consommations d'Énergies et de Fluides 16

2.9. REMISE EN ETAT DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT 17
2.9.1. Obligations du Titulaire 17
2.9.2. Modalités de détermination et de réalisation des travaux de remise en état 17
2.9.2.1. TERME NORMAL DU CONTRAT 17
2.9.2.2. FIN ANTICIPEE DU CONTRAT 18

3. MANAGEMENT DU CONTRAT 19

3.1. SYSTEMES D'INFORMATION ET CENTRE D'APPEL 19
3.1.1. Système d'information 19
3.1.2. Centre d'appel 20

3.2. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION 20
3.2.1. Signalement 20

3.2.2. Saisine dans la GMAO 20
3.3. PLANIFICATION 21
3.3.1. Planification des interventions 21
3.3.2. Arrêts programmés 21
3.4. MANAGEMENT DE LA QUALITE 22
3.5. SUIVI D'ACTIVITE 22
3.5.1. Rapport d'activité trimestriel 22
3.5.2. Réunion trimestrielles 23
3.5.3. Revues de contrat annuelles 23
3.6. LE TOUR DE GARE 24
3.6.1. Définition 24
3.6.2. Périmètre des installations 24
3.7. DOCUMENTATION ENTRETIEN MAINTENANCE 25
3.7.1. Contenu 25
3.7.2. Mise à jour et gestion de la documentation 26
3.8. DIAGNOSTICS, CONTROLES ET AUDIT 26
3.8.1. Contrôles et Diagnostics périodiques 26
3.8.1.1. OPERATIONS DE CONTROLE SYSTEMATIQUES ET PROGRAMMEES 26
3.8.1.2. DIAGNOSTICS PERIODIQUES 26
3.8.2. Audit de fin de contrat 27
4. DOCUMENTATION D'ENTRETIEN MAINTENANCE ET SERVICES 29

1. LEXIQUE

Le présent paragraphe a pour objet de définir certains termes utilisés dans ce chapitre

Anomalie : Situation de non-conformité du pôle d'échanges ou d'une prestation vis à vis des règles de l'art ou des usages ou des conditions requises par le Contrat.

Arrêt Programmé : Opération de maintenance, de renouvellement, de remise à niveau d'une prestation, réalisée par le Titulaire et nécessitant une interruption de fonctionnement ou entraînant une indisponibilité ou une non-conformité temporaire de service.

Défaillance (Panne) : Cessation de l'aptitude d'un équipement ou d'une installation à accomplir une fonction requise.

Défaut : Situation caractérisée pour un Équipement ou une prestation, lorsque la valeur de l'un (des) Indicateur(s) de Performance se situe en dehors des valeurs spécifiées au présent programme, ou consécutive à une anomalie ou une défaillance.

Dégradation : Désigne une dégradation résultant d'une action fautive délibérée ou non de son ou de ses auteurs.

Délai de Tolérance : Délai maximal dont dispose le Titulaire pour éliminer une situation de Défaut avant l'application de pénalités. Ce délai est compté dès le signalement de la situation de Défaut ; il comprend le délai de réaction, les mises en sécurité, et le délai d'intervention pour faire cesser le défaut. Il sera comparé au cumul des délais réels de réaction et d'intervention.

Disponibilité / Fonctionnalité : Aptitude d'un équipement à être en état d'accomplir une fonction requise dans les conditions requises, en particulier de sécurité, de fonctionnement et de performance.

Documentation Entretien Maintenance (DEM) : Ensemble documentaire défini au présent programme.

Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) : Document fourni après exécution des travaux comportant, au moins, les plans d'exécution conformes aux ouvrages exécutés établis par le Titulaire, les notices de fonctionnement et les prescriptions de maintenance.

Dossier d'Intervention Ultérieure sur l'Ouvrage (DIUO) : rassemble les données de nature à faciliter la prévention des risques professionnels lors des interventions ultérieures et, notamment, lors de l'entretien de l'ouvrage.

ECS : Eau Chaude Sanitaire.

Entretien: Ensemble de travaux ayant pour but de maintenir dans son état initial l'Ouvrage existant, sans changer son usage ou sa fonction. L'entretien peut s'avérer nécessaire plusieurs fois pendant la durée de vie ; il limite ainsi les risques de désordres ou de pannes.

Équipement : Tout élément immobilier ou mobilier (y compris informatique ou logiciel) faisant partie des Ouvrages objets du Contrat.

Espaces verts : Espace d'agrément végétalisé (engazonné, arboré, éventuellement planté de fleurs et d'arbres et buissons d'ornement) comprenant les pièces d'eaux et les cheminements.

Événement : Situation particulière rencontrée dans le fonctionnement du pôle d'échanges vis-à-vis de laquelle le concours du Titulaire peut s'avérer utile à SNCF-R. Ce terme recouvre donc toutes les situations atypiques de fonctionnement des équipements, les signalements, remarques et observations faites par SNCF-R, le Titulaire ou un tiers, les situations constatées ou suspectées d'Anomalies, de Défaillance ou de défaut, les demandes d'intervention, etc.

Exploitant de la Gare ou **SNCF – Gares et Connexions:** désigne l'entité en charge de la gestion ferroviaire de la gare ainsi que certaines prestations d'entretien et de maintenance du pôle d'échanges dans les conditions définies au Contrat et au présent programme

GER : Gros Entretien Renouvellement, désigne les obligations de gros entretien et de renouvellement du pôle d'échanges à la charge du Titulaire, telles que définies dans le Contrat de Partenariat.

GMAO : Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur, désigne une méthode de gestion effectuée à l'aide d'un progiciel en vue de gérer les tâches de maintenance d'un bâtiment.

GTC/GTB : Gestion Technique Centralisée/Gestion Technique du Bâtiment, désigne un outil de contrôle des équipements techniques de l'Ouvrage.

Installation: Ensemble des dispositifs de fonctionnement technique ou de réseaux de distribution concernant un même équipement : installation courants forts, installations de chauffage, etc.

Maintenance : Ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état, ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement, pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management.

Marche Dégradée : Etat de fonctionnement suivant la définition donnée au 6.8 de la norme EN 13306, à savoir : « état d'un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ».

Mesures de Sauvegarde : Opérations à charge du Titulaire permettant de préserver les biens de tous dommages, consécutivement à une Anomalie.

Mise en Sécurité et Sauvegarde : Consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l'intégrité physique des personnes et des biens du fait de la Défaillance/Défaut constatée soit écarté.

Plan d'Entretien Maintenance : Document de programmation établi par le Titulaire identifiant la planification des prestations d'Entretien-Maintenance dues au titre du Contrat.

Plan de GER : Document de programmation établi par le Titulaire identifiant la planification des prestations de Gros Entretien Renouvellement dues au titre du Contrat.

Plages de Tolérance : Nombre de Défauts autorisés par période ou Plage de variation de l'Indicateur autour de la Valeur de Référence au-delà de laquelle des pénalités sont appliqués.

Politique et Stratégie de Maintenance : Ensemble des décisions destinées à mettre en œuvre une maintenance des bâtiments. La politique et la stratégie concerne les méthodes, les outils, les structures, les budgets et la volonté de la direction.

Pénalité de Défaut : Pénalité sanctionnant l'absence de suppression d'une situation de Défaut dans un délai inférieur ou égal au Délai de Tolérance.

Pénalité d'exploitation : Pénalité sanctionnant une carence du Titulaire dans la gestion du contrat.

Utilisateur : Personne exerçant une activité professionnelle au sein de l'Ouvrage.

Usager : Personne autre qu'Utilisateur fréquentant l'Ouvrage inclus dans le périmètre du Contrat, sans y exercer d'activité professionnelle.

Valeur de Référence : Valeur définie par les Objectifs de Performance à obtenir pour la prestation concernée.

2. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1. OBJECTIFS DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN-MAINTENANCE, DE RENOUVELLEMENT ET DE SERVICES

Le Titulaire assure les prestations d'entretien, de maintenance et de renouvellement du pôle d'échanges, y compris la fourniture des fluides et énergies.

Le Titulaire assure les Prestations de Services suivantes :

- Le nettoyage de grande hauteur (H ≥ 3 mètres) des locaux, des façades (intérieures et extérieures) et des toitures de l'Ouvrage,
- L'entretien des espaces verts.

Les objectifs de ces prestations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de services sont les suivants :

- Fournir et garantir de façon pérenne à SNCF-R un pôle d'échanges répondant en tout point aux exigences du Contrat et en particulier de la présente Annexe,
- Garantir à SNCF-R une résolution des situations des Défauts dans des délais conformes aux exigences du présent programme, adaptées aux enjeux et particularités d'usage du pôle d'échanges,
- Garantir à SNCF-R la mise en place d'une organisation au service des Utilisateurs et une gestion du Contrat transparente et fiable pour les prestations définies au présent programme,
- Remettre le pôle d'échanges au terme du Contrat dans un état tel que SNCF-R puisse réaliser ou faire réaliser les prestations décrites dans le présent programme, en particulier l'Entretien, la Maintenance et les Services, dans des conditions économiques équivalentes à celles du Titulaire au cours du Contrat et notamment sans supporter une charge de renouvellement anormale.

2.1.1. PRESTATIONS ET CHAMP D'APPLICATION DU PROGRAMME DE MAINTENANCE

2.1.1.1. Interface avec les utilisateurs et management du Contrat

Le Titulaire assure un management du Contrat et une gestion des prestations efficaces et transparentes. A ce titre il devra :

- Mettre en place une organisation des moyens humains et le reporting,
- Assurer la fourniture du stock, les moyens matériels, les équipements nécessaires au bon fonctionnement du pôle d'échanges
- Mettre en place d'un outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
- Assurer la gestion des procédures Qualité,
- Mettre en place un système d'information à l'attention des Utilisateurs, de l'Exploitant de la Gare et de SNCF-R,
- Mettre en œuvre un centre d'appel,

- Mettre en place et à jour de la Documentation d'Entretien-Maintenance et de Services.

2.1.1.2. Conformité fonctionnelle de l'ensemble des installations

Le Titulaire doit assurer, pendant toute la durée du Contrat, la conformité du pôle d'échanges aux exigences fonctionnelles et techniques mentionnées au Contrat et notamment à l'Annexe 1 et maintenir sur cette même durée les performances initiales du pôle d'échanges des lots architecturaux et techniques suivants (liste non exhaustive) :

- Les éléments actifs de sûreté, (Vidéosurveillance, anti-intrusion, interphonie, contrôle d'accès, réseau de communication sans fil …).
- Les installations relatives à la sécurité incendie (SSI, Baies, CMSI, éclairage de sécurité, sonorisation de sécurité,…).
- Les installations de chauffage (production distribution et terminaux).
- Les installations de ventilation (production distribution et terminaux).
- Les installations de climatisation (production distribution et terminaux).
- La plomberie sanitaire, (production (EFS et ECS) distribution et terminaux et évacuation (EU, EV, EP).
- Les installations électriques de courant fort (production distribution et terminaux) y compris secours.
- Les courants faibles (réseaux VDI, distribution TV, sonorisation, régie, etc.).
- Les installations de gestion technique par ordinateur (GTC gestion technique du Centralisée et Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur GMAO, interface utilisateur).
- Le traitement d'eau de tous les réseaux y compris analyses.
- Les appareils élévateurs et moyens de levage (ascenseurs, escaliers mécaniques, nacelles, monte-charge).
- Les revêtements de sols (souples, durs).
- Les revêtements muraux (faïence, peintures…).
- Les plafonds et faux plafonds.
- Les faux planchers.
- La vitrerie et les menuiseries intérieures.
- Les stores et rideaux.
- L'étanchéité.
- La métallerie.
- Le mobilier fixe et mobile.
- La signalétique fixe et dynamique.
- Les portes automatiques.

- Les logiciels et progiciels (notamment logiciel de gestion des badges et le Système d'Information décrit à l'article 3.1.1).

Le Titulaire doit à SNCF-R toutes les réparations ou réfections nécessaires pour remédier aux manquements qui seraient constatés, que ceux-ci proviennent d'une défectuosité des produits ou matériaux employés par lui, d'une dégradation du pôle d'échanges ou des conditions d'exécution des travaux ou prestations dont il a la charge.

Dans le cadre de ses prestations le Titulaire réalise l'ensemble des contrôles légaux de conformité, et notamment ceux dus au titre du règlement de sécurité, du code du travail et de la réglementation ERP.

2.1.1.3. Garantir la pérennité des installations et le maintien de la valeur patrimoniale

Le Contrat oblige le Titulaire à assurer la pérennité du pôle d'échanges, à cet effet, il devra réaliser les opérations relevant du Plan de Pérennité.

Le Titulaire réalise des diagnostics périodiques (a minima tous les 5 ans) sur l'état des ouvrages et des équipements du pôle d'échanges. Ces diagnostics périodiques sont communiqués à SNCF-R.

Le Titulaire a également à sa charge la remise en état de l'Ouvrage au terme du Contrat, conformément aux dispositions du paragraphe 2.9.

2.1.2. LIMITES DE PRESTATIONS

Il est précisé que sont dues au titre du Contrat les prestations et fournitures nécessaires à la complète satisfaction des objectifs définis au présent programme et à ses annexes, même dans l'hypothèse où ils ne sont pas explicitement décrits.

Ces prestations sont réalisées dans le respect des objectifs définis dans l'Annexe « Objectifs de performance - Pénalités» du Contrat.

2.1.2.1. Répartition géographique du périmètre des prestations d'entretien maintenance

Les installations suivantes sont exclues du périmètre d'intervention du Titulaire :

- Installations techniques dédiées à l'activité ferroviaire (rails, caténaires, téléphonie, etc.)
- Installations de courants faibles spécifiques à l'Exploitant de la Gare :
  - Câblages informatiques et téléphoniques dédiés
  - Systèmes propriétaires dont information voyageurs
  - Système de suivi des trains
  - Bornes de réservation de billets de transport

2.1.2.2. Répartition technique du périmètre des prestations

Le tableau ci-dessous définit le principe de répartition des prestations d'Entretien Maintenance et Services entre le Titulaire et SNCF-R.

Lorsque les lettres « PP » figurent dans le tableau ci-dessous, la prestation concernée est à la charge du Titulaire, lorsque la lettre « R » y figure, la prestation reste à la charge de SNCF-R et si la lettre « E » apparaît, c'est l'Exploitant de la Gare qui assure la prestation.

Prestations / Installations	Maintenance	GER	Commentaires
Exploitation-Maintenance			
EM 1 : Gros Œuvre - VRD	PP	PP	
EM 2 : Clos & Couvert	PP	PP	
EM 3 : CVCD	PP	PP	
EM 4 : Électricité Courants Forts	PP	PP	
EM5 : Électricité Courants Faibles	PP	PP	
EM5.1 : Terminaux informatiques et téléphoniques SNCF	E	E	
EM5.2 : Information voyageurs - Périphériques	PP	PP	
EM5.3 : Information voyageurs - Système	E	E	Y compris les pupitres et organes d'exploitation
EM5.4 : Sonorisation du Pôle	PP	PP	
EM5.5 : Sûreté	PP	PP	La gestion des droits d'accès des zones SNCF est réalisée par la SNCF
EM5.6 : Chronométrie	PP	PP	
EM 6 : Sécurité Incendie	PP	PP	
EM7 : Plomberie / Sanitaire	PP	PP	
EM 8 : Appareils élévateurs et portes automatiques	PP	PP	
EM 9 : Second Œuvre	PP	PP	
EM10 : Mobilier	PP	PP	Pour le mobilier fourni au titre du Contrat.
EM 11 : Énergies et fluides	PP	PP	Achat et gestion
EM12 : Contrôles réglementaires	PP	PP	
EM13 : Quais	PP	PP	
EM13.1 : infrastructure	R	R	Incluant les réseaux techniques ferroviaires
EM13.2 : Aménagements et revêtement	PP	PP	Hors sonorisation
Prestations de Service			
PS 1 : Hygiène et Propreté			
PS 1.1 : Volume de l'Ouvrage situé sous 3 mètres de hauteur	E	E	Y compris les espaces extérieurs dont les espaces verts.
PS 1.2 : Volume de l'Ouvrage situé à partir de (supérieur ou égal à) 3 mètres de hauteur	PP	PP	Dont notamment la toiture, les façades intérieures et extérieures.
PS 2 : Gestion des espaces verts			
PS 2.1 : Entretien des espaces verts	PP	PP	Intérieurs comme extérieurs.
PS 2.2 : Nettoyage des espaces verts	E	E	Sauf si les espaces verts se situent au-delà des 3 mètres définissant la prestation de nettoyage.

2.1.2.3. Périmètre spécifique aux quais

Le Titulaire est responsable de la maintenance des quais dans la limite des points suivants (en gras) :

- **Couverture de quai et aménagements :**
  - Marquises
  - Revêtement quai
  - Verrières

- Verrières sur BV
- Abris voyageurs
- Barrières et balisages
- Bandes pododactiles
- Marquage au sol (bande jaune, zébras, emplacement PMR,….)
- Signalétique et supports
- Supports information voyageurs dynamique
- Chronométrie
- Sonorisation
- Bancs et équipements
- Éclairage et chemin de câbles, circuits et boîtes de dérivation, petit appareillage
- Évacuation EP et regards
- Alimentation eau froide
- Conduites et installations des bouches à eaux
- Arrivées courant fort
- Arrivées courant faibles
- Chambres de tirages et tampons

- **Accès aux quais :** ces accès comprennent les cheminements voyageurs suivants :
  - Les escaliers fixes desservants les quais
  - Les passerelles voyageurs hors protections pour la sécurité des circulations et de l'infrastructure ferroviaire
  - Les ascenseurs, portes automatiques, escaliers mécaniques, élévateurs ou tapis roulants

2.1.2.4. Périmètre spécifique à l'information voyageur

L'information voyageurs sera distinguée en deux sous-ensembles :

- **Les installations techniques** (matériels) gérées par le Titulaire :
  - Organes de raccordement
  - Mats et supports des périphériques d'affichage
  - Terminaux d'affichage
  - Réseaux Courants forts dédiés
  - Réseaux Courants faibles dédiés
- **Le système de gestion** de l'information voyageurs géré par l'Exploitant de la Gare, (étant par définition exclu du périmètre d'intervention du Titulaire) :
  - Centrale de téléaffichage
  - Système d'information voyageur
  - Pupitres et organes d'exploitation

2.1.2.5. Limites de prestation relatives aux réseaux

- **Limites de prestations relatives aux installations électriques**

Le Titulaire assure la maintenance des installations électriques à partir du point de livraison du fournisseur d'énergie (réseau concessionnaire).

- **Limites de prestations relatives aux réseaux d'eau froide sanitaire**

Le Titulaire assure la maintenance des réseaux d'eau froide sanitaire à partir du point de livraison (réseau concessionnaire).

- **Limites de prestations relatives aux réseaux d'évacuation EU/EV/EP**

Le Titulaire assure la maintenance des réseaux EU/EV/EP présents dans le périmètre géographique de l'Ouvrage qu'il construit (jusqu'au(x) point(s) de raccordement du ou des collecteurs principaux).

- **Limites de prestations relatives aux réseaux IP**

Le Titulaire Privé assure la maintenance des réseaux qu'il met en place.

2.2. PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS

2.2.1. PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS INTERVENANT EN PHASE DE FONCTIONNEMENT DU POLE

Dans le cadre de la Documentation Entretien Maintenance et Services le Titulaire fournit à SNCF-R un organigramme et une note descriptive du dispositif d'intervention détaillant l'organisation prévue pour réaliser les prestations d'entretien et de maintenance au titre du Contrat. Cet organigramme portera, des indications nominatives pour le personnel du Titulaire et de ses sous-traitants éventuels.

Toutes les évolutions de cette organisation feront l'objet d'une information préalable de SNCF-R et d'une mise à jour de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services.

SNCF-R devra être à même de connaître nominativement à chaque instant le représentant du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

2.2.1.1. Sensibilisation du personnel du Titulaire à la structure organisationnelle de l'activité ferroviaire

Le Titulaire formera et sensibilisera son personnel pour une bonne prise en compte des impératifs liés au fonctionnement de l'Ouvrage, et à la structure organisationnelle de l'activité ferroviaire. Aussi le Titulaire s'engage vis à vis de SNCF-R à ce que ses intervenants présentent :

- une qualité particulièrement remarquable de confidentialité et de discrétion,
- un comportement et une attitude (amabilité, disponibilité, savoir-faire, ...) respectueux envers toutes personnes internes ou externes dans le respect de l'image de SNCF – Gares et Connexions et de SNCF-R,
- une présentation vestimentaire propre et identifiable (nom de la société apparent),
- une bonne connaissance de la structure organisationnelle de l'Exploitant de la Gare (agents, fonctions, locaux, ...) adaptée à la nature de chaque prestation,

2.2.1.2. Habilitations et qualifications professionnelles

Le Titulaire tient à jour un document récapitulant l'ensemble des habilitations et qualifications professionnelles ainsi que la date d'échéance de celles-ci lorsque des formations ou des procédures de renouvellement sont requises. Ce document est inclus dans la Documentation d'Entretien Maintenance et Services.

2.2.2. HORAIRES DE SERVICES NORMAUX

Le Titulaire est responsable des installations et équipements, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, d'une façon permanente 24h/24 et 365j/365.

Dans un premier temps (correspondant aux premières années d'ouverture du Pôle à faible fréquentation), les horaires d'ouverture permettront un fonctionnement de 8 heures par jour.

Dans un second temps (correspondant aux années d'ouverture du Pôle à fréquentation normale), les horaires d'ouverture permettront un fonctionnement de 16 heures par jour.

Les horaires prévisibles d'ouverture de la gare seront précisés par l'Exploitant de la Gare à l'année N-1.

Les horaires de service du Titulaire doivent permettre d'assurer les prestations d'Exploitation Maintenance telles que définies au présent programme. Ces horaires peuvent néanmoins être adaptés tout au long de la phase exploitation du pôle d'échanges par le Titulaire en liaison et avec l'accord impératif de SNCF-R.

La présence du personnel du Titulaire est régie par ses obligations de résultat, le Titulaire est ainsi libre de définir des moyens humains (nombre de personnel et temps de présence).

Le Titulaire devra planifier ses interventions, en concertation avec l'Exploitant de la gare, en dehors des horaires d'ouverture de la Gare les interventions susceptibles de provoquer une gêne pour les Usagers. Les interventions nécessitant une coupure d'alimentation des caténaires feront l'objet d'une procédure spécifique faisant intervenir l'exploitation de la ligne.

2.2.3. ASTREINTE

Les conditions d'astreinte sont applicables à toute période située en dehors des horaires de service du Titulaire indiqués à l'article 2.2.2.

En période d'astreinte le Titulaire doit faire intervenir une personne qualifiée dans les délais fixés à l'annexe « Objectifs de performance ».

Le personnel d'astreinte, doit avoir une parfaite connaissance des installations et équipements du bâtiment et doit être qualifié pour intervenir immédiatement et prendre des décisions qui s'imposent sur l'ensemble des installations.

Toutes décisions ayant un impact sur les espaces voyageurs sont concertées avec l'Exploitant de la gare – SNCF Gares et Connexions.

2.3. MATERIEL

Outre le matériel nécessaire à l'exploitation du site, le Titulaire devra s'appuyer sur des outils informatiques tels que la Gestion Technique Centralisée (GTC) et la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) pour exploiter les installations techniques.

2.3.1. GMAO

Le progiciel de GMAO rassemble l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation et à la maintenance ainsi que l'historique complet des opérations de maintenance y compris le Gros entretien Renouvellement (GER). Il permet notamment de consulter l'ensemble de la documentation de maintenance dont la totalité des DOE mis à jour suivant les descriptions du Programme Fonctionnel et Technique.

Il peut être associé à la GTC. Celle-ci, outre les actions de conduite des installations, enregistrera automatiquement l'évolution des paramètres de fonctionnement des Equipements. La GTC disposera des interfaces permettant au Titulaire d'intervenir à distance sur les équipements et logiciels de conduite. Tout signalement d'alarmes doit être pris en compte suivant les procédures de traçabilité définies à l'article3.2 du présent programme.

Le progiciel de GMAO est soumis à l'approbation de SNCF-R, le Titulaire s'engageant à livrer une version actualisée à la Date de mise à disposition du pôle d'échanges.

Le Titulaire a la charge de former le personnel de SNCF – Gares et Connexions, de SNCF-R et de leurs prestataires au logiciel de GMAO. Cette formation a une durée minimum de 8 heures.

La GMAO doit être consultable par SNCF- Gares et Connexions et SNCF-R par le biais du Système d'Information décrit à l'article3.1 du présent programme. En particulier, SNCF-R devra pouvoir consulter :

- Le Plan d'Entretien-Maintenance du Titulaire,
- Le planning de maintenance préventive,
- Le détail et l'historique des interventions correctives réalisées (ordres de travaux, temps passés, consignations…),
- L'historique des consommations de fluides et énergies par fournisseur, par moyens de production (électricité, chauffage urbain,..), par destination (chauffage, ECS, EF sanitaire...) et par zone fonctionnelle,
- Les évolutions des prix unitaires de fluides et tendances,
- Le ratio maintenance préventive/corrective,
- Le stock géré par le Titulaire,
- Les bilans et rapports d'exploitation réalisés par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à céder à SNCF-R l'ensemble des informations contenues dans la base de données de la GMAO et du Système d'Information, à la fin normale ou anticipée du Contrat.

2.3.2. OUTILLAGE

2.3.2.1. Constitution d'un stock

Le Titulaire constitue sous sa propre responsabilité et fait son affaire du stock de pièces quel qu'en soit le coût.

Il est précisé que le Titulaire doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles identiques à celles d'origine, préconisées ou agréées par le constructeur.

2.3.2.2. Consommables et petites fournitures

Le Titulaire assure l'approvisionnement, la réception physique, la manutention et le rangement des consommables et pièces détachées et de rechange.

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le Titulaire doit la fourniture des divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, plomberie, électriques, etc.

Le Titulaire doit l'évacuation et le traitement de tous ses déchets d'activité dans le respect de la législation et de la réglementation applicables en matière de protection de l'environnement. Le Titulaire remet à SNCF-R une copie des justificatifs de traitement (bordereau de suivi).

Le Titulaire devra être exemplaire dans la gestion liée à son activité. Aussi SNCF-R se réserve la possibilité de contrôler les procédures et les filières de traitement des déchets.

2.4. HYGIENE ET SECURITE

2.4.1. GENERALITES

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induise aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes.

2.4.2. REGLEMENTATION

Le Titulaire prendra toutes dispositions pour que soient respectées les procédures imposées par le code du travail en matière de coordination sécurité et prévention.

Il observe en outre les textes et référentiels relatifs à la sécurité ferroviaire.

Il apportera à SNCF – Gares et Connexions et à SNCF-R expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, le Titulaire organisera sous l'autorité de SNCF-R l'ensemble des procédures et réunions et notamment rédigera le plan de prévention.

Le plan de prévention annuel sera établi pour les interventions courantes ou répétitives du Titulaire et des entreprises travaillant pour son compte.

Le Titulaire prendra l'initiative, en concertation avec SNCF-R de l'organisation des réunions de coordination de façon à en assurer périodiquement l'actualisation dans les conditions définies par le code du travail.

2.4.3. SIGNALISATION DES CHANTIERS - ACCES – CONSIGNES

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place après approbation par SNCF- Gares et Connexions et à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements Utilisateurs et Usagers et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, SNCF-R se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, l'installation ou espace concerné est considéré en situation d'indisponibilité et pénalisé en conséquence dans les conditions décrites à l'annexe « Objectifs de performance ».

Le Titulaire mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination.

2.5. CONDITIONS RELATIVES AUX OPERATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE DE NIVEAU 1 A 5 ET DE GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT (GER) DU POLE D'ECHANGES

L'ensemble des termes utilisés dans le présent document relativement aux questions d'entretien et de maintenance et de gros entretien renouvellement est à comprendre exclusivement selon les définitions fournies par le fascicule AFNOR FD X 60-000 et la norme NF X 60-319 (EN 13306), connu à la Date d'entrée en vigueur du Contrat.

Afin de répondre aux obligations mises à sa charge au titre du Contrat, le Titulaire met en œuvre une organisation opérationnelle, une planification technique et budgétaire des travaux ainsi que les outils adaptés aux contraintes liées à l'activité du pôle d'échanges, aux contraintes de fonctionnement de SNCF- Gares et Connexions ainsi qu'aux objectifs de performance décrits dans l'Annexe 6 du Contrat.

A cet effet, le Titulaire informe SNCF-R dans le cadre de la Documentation d'Entretien Maintenance de sa politique et de sa stratégie de maintenance, du Plan de Maintenance et du Plan de Pérennité notamment.

2.5.1. POLITIQUE DE MAINTENANCE

2.5.1.1. Politique et stratégie de maintenance

Les orientations de la politique de maintenance, au sens où ce terme est défini par le 4.1.2 du fascicule de documentation AFNOR FD X 60-000, seront formalisés par le Titulaire préalablement à la Date de Prise de possession de l'Ouvrage dans un document qui sera transmis pour visa à SNCF-R. Elles seront définies par rapport aux objectifs généraux définis au Contrat et à l'article 2.1 du présent programme.

Ce document a vocation à constituer une référence stable pluriannuelle pour le pilotage de la maintenance et du Gros Entretien Renouvellement (GER) sur la durée du Contrat.

Sauf évènement particulier, ce document ne pourra faire l'objet de modification durant les cinq (5) années qui suivent son élaboration ou sa révision.

La stratégie de maintenance, au sens où ce terme est défini par le 4.1.3 du fascicule AFNOR FD X 60–000 fera l'objet d'un document transmis à SNCF-R pour visa préalablement à la mise en exploitation. Il prend en compte les orientations définies pour la politique de maintenance.

Les choix de moyens ou de méthodes formulés par ce document relèvent de l'entière responsabilité du Titulaire qui est libre de ces choix.

Ce document fournit les indications nécessaires à l'élaboration du Plan d'Entretien - Maintenance ainsi que pour l'élaboration du Plan de Pérennité.

Il explicite en particulier les critères objectifs d'affectation des opérations de maintenance soit au plan de maintenance, soit au plan de pérennité, en cohérence avec la distinction opérée par le fascicule FD X 60-000 entre les différents niveaux de maintenance.

La stratégie de maintenance est établie pour une période d'au moins cinq (5) ans. Elle fait l'objet d'une révision obligatoirement tous les cinq (5) ans, une révision intermédiaire étant autorisée si les circonstances l'exigent.

2.5.1.2. Le Plan de maintenance

Le Titulaire établit le Plan de Maintenance, conformément au fascicule FD X 60-000, est élaboré en cohérence avec la stratégie de maintenance.

Le Plan de Maintenance présenté par le Titulaire présentera les choix du Titulaire concernant les choix de répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies par le fascicule FD X 60-000. Il concerne les opérations de maintenance de niveau 1à 4 au sens de la norme, ainsi que le cas échéant, les opérations de niveau 5 pour les équipements dont la durée de vie prévisible est inférieure à trois (3) ans.

Il est élaboré annuellement et couvre une période de 5 ans glissants.

Le document « Plan de Maintenance » est présenté à SNCF-R pour visa. Le Titulaire est tenu de réaliser les actions inscrites au Plan de Maintenance. Le non-respect des objectifs de performances entraine l'application d'une pénalité dans les conditions prévues dans l'Annexe 6 du Contrat.

Le Plan de Maintenance couvrira l'ensemble des locaux, équipements, installations et mobiliers.

2.5.1.3. Le Plan de pérennité (ou de GER)

Ce document planifie les interventions relatives aux opérations de gros entretien renouvellement, et en particulier la maintenance de niveau 5, pour la durée du Contrat, telle que cette notion est exprimée par le fascicule FD X 60-000, et ses modalités de mise en œuvre exposée dans le document « politique et stratégie de maintenance décrit au 2.5.1.2ci-dessus.

Le Plan de Pérennité (ou plan de GER) inclut certaines opérations de renouvellement concernant notamment les finitions et ne nécessitant pas obligatoirement de compétence spécifique telles que les peintures.

Il précise la durée de vie de chaque équipement et décrit, année par année, les travaux prévus et les budgets associés.

Il sera mis à jour annuellement en fonction des travaux et constats réalisés l'année écoulée et fera l'objet d'une révision complète tous les cinq (5) ans, après qu'un diagnostic complet de tous les Ouvrages et Équipements ait été réalisé et sur lequel la révision s'appuiera. Les évolutions du Plan de Pérennité devront être justifiées par le Titulaire lors des diagnostics périodiques.

La mise à jour annuelle du Plan de Pérennité inclura le cas échéant la programmation des travaux prévus au cours de l'année écoulée et non réalisés avec bilan des conséquences de ces non-réalisations.

Le Titulaire prend à sa charge, à ses frais et risques, les recalages d'opérations indispensables pour répondre à d'éventuels besoins de renouvellement plus rapides qu'initialement envisagés à la date d'entrée en vigueur du Contrat.

Le Titulaire est tenu de réaliser les actions inscrites au Plan de Pérennité dans la période de programmation quinquennale. La non-réalisation du Plan de Pérennité entraîne l'application d'une pénalité dans les conditions décrites dans l'annexe 6 du Contrat.

Le Titulaire devra assurer, au terme normal du Contrat, une durée de vie résiduelle de chacun des équipements et installations, supérieure au tiers de la durée de vie constatée pour cet Équipement ou Installation sur la durée du Contrat, et en aucun cas inférieure à 3 ans.

2.6. QUALITE ENVIRONNEMENTALE

Le Titulaire devra mettre en œuvre les prestations dues au titre de sa mission d'Exploitation – Maintenance en limitant l'impact de son activité sur l'environnement. En particulier, le Titulaire doit :

- Lors de remplacements, proposer des équipements et des matériaux innovants en adéquation avec l'évolution technologique et dans le cadre d'une réduction des impacts environnementaux,
- Sélectionner des produits et consommables respectueux de l'environnement, de par leur mode de fabrication et des matériaux utilisés,
- Sélectionner des produits de la classe énergétique la plus haute existant sur le Contrat pour le type de produit considéré,

- Trier et évacuer les déchets liés à ses prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement, et notamment celles définies par la norme ISO 14001, en particulier pour les déchets industriels, la destruction et le recyclage des tubes et lampes fluorescents dans un centre agréé, le recyclage des batteries d'onduleurs, …,

- Dans sa démarche de progrès, intégrer les opérations liées à la réduction des impacts environnementaux, en complément de ceux liés au maintien de la pérennité des installations ou d'amélioration de fonctionnement,

2.7. CONTROLES REGLEMENTAIRES

Le Titulaire doit :

- la diffusion de l'information relative à l'ensemble des réglementations liées à l'usage du bâtiment pour l'ensemble des Utilisateurs de l'Ouvrage ;

- la réalisation des vérifications périodiques de conformité à la réglementation en vigueur par un organisme agréé à la périodicité requise ;

- la mise aux normes de l'Ouvrage suite aux observations contenues dans les rapports issus des contrôles.

Au plus tard un (1) mois après réalisation de chaque diagnostic, le Titulaire transmet à SNCF-Gares et Connexions et à SNCF-R les rapports de l'organisme de contrôle ainsi qu'un plan de réalisation de la mise aux normes le cas échéant.

SNCF-R donne un avis sur l'échéancier de réalisation de la mise aux normes. Des pénalités pourront être appliquées au Titulaire dans le cas du non-respect de la planification des mises aux normes dans les conditions décrites à l 'annexe 6 du Contrat.

2.8. FLUIDES ET ÉNERGIES

2.8.1. GENERALITES

Le Titulaire assure la prestation d'achat et la fourniture des fluides et énergies nécessaires au fonctionnement de l'ensemble du Pôle hors espaces commerciaux et zones de stationnement. Le Titulaire s'engage sur le niveau de performance énergétique du Pôle sur le même périmètre hors process (postes informatiques, machines à café, reprographie, éclairage d'appoint, serveurs…).

Des procédures d'interface opérationnelle (sous-comptages) sont mises en place par le Titulaire.

La fourniture, l'installation, la maintenance et le remplacement éventuel des sous-compteurs, nécessaires au contrôle des consommations, sont à la charge du Titulaire.

2.8.2. ACHAT DES FLUIDES ET ÉNERGIES

Le Titulaire souscrit et prend en charge tous les abonnements et consommations correspondantes.

Le Titulaire organise, pour chacun des fluides concernés, au minimum une fois tous les cinq (5) ans une consultation en vue de la sélection d'un fournisseur. Au plus tard six (6) mois avant la date prévisionnelle de Mise à Disposition de l'Ouvrage (ou de fin de validité du Contrat de fourniture précédent), le Titulaire informe SNCF-R des dates de réalisation de la procédure de sélection, du processus qu'il envisage pour conduire cette consultation et de la planification prévue.

Le Titulaire élabore et soumet à SNCF-R pour avis les termes de référence d'une consultation permettant de répondre, par le choix d'un fournisseur, aux deux objectifs suivants:

- _____me ttre à disposition de SNCF-R une fourniture aux normes et conditions requises et un outil permettant de déterminer, à tout moment du Contrat de fourniture, le montant correspondant à la fourniture du fluide en fonction du volume de consommation;
- _____fair e en sorte que le prix résultant de la consultation soit économiquement le plus intéressant pour SNCF-R sur la période de fourniture prévue sur la base du scénario fourni par SNCF-R d'évolution de l'occupation.
- _____Dé terminer une formule de calcul du prix des énergies et fluides P(V) pour la période comprise entre deux consultations périodiques.

La consultation sera établie sur la base d'un volume de consommation prévisionnelle Vr où, pour le fluide considéré, Vr est le volume de référence défini par le Titulaire.

A l'issue de chaque consultation, le Titulaire soumet à SNCF-R les offres reçues des fournisseurs de fluides, le rapport d'analyse correspondant, la proposition de choix du fournisseur, et la formule de détermination du prix des énergies et fluides P(V) dans un délai de 1 mois à compter de la réception des offres.

Le choix du fournisseur devra pouvoir être fait par le Titulaire après soumission à SNCF-R au maximum cinq (5) ans après le début du précédent Contrat de fourniture et pour la Mise à Disposition de la Gare.

2.8.3. SUIVI DES CONSOMMATIONS EN ÉNERGIES ET EN FLUIDES

Le Titulaire fournit trimestriellement à SNCF-R pour information le suivi des consommations par nature de fluide, par fournisseur, par moyen de production (cas par exemple de l'électricité ou de la chaleur) et par destination (exemple : distinction entre le chauffage et l'eau chaude sanitaire), et par espace fonctionnel pertinent en distinguant notamment, toutes les consommations relatives aux espaces publics.

2.8.4. ENGAGEMENT SUR LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIES ET DE FLUIDES

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

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

- _____Ch auffage y compris production ECS
- _____El ectricité hors process (serveurs, postes informatiques, machines à café, reprographie, éclairage d'appoint …) Rafraichissement
- _____Ecl airage
- _____Ve ntilation

- _____EC
S
- _____Au
xiliaires
- _____Ap
pareils élévateurs (y compris les portes automatiques, escaliers mécaniques, etc.)

2.9. REMISE EN ETAT DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT

2.9.1. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

En complément des prestations d'Entretien Maintenance que le Titulaire mène dans le respect des objectifs définis à l'article 2.1, le Titulaire doit remettre le pôle d'échanges dans un état tel que la durée de vie résiduelle de l'ensemble des Équipements et Installations soit supérieure au tiers de la durée de vie constatée pour chacun de ces Équipements sur la durée du Contrat, et en aucun cas inférieure à **3 ans**.

En particulier, le Titulaire devra notamment réaliser les travaux suivants :

- la révision complète des étanchéités de toutes les toitures et terrasses et le remplacement si besoin des éléments défectueux ;
- la révision des menuiseries extérieures et le remplacement des éléments défectueux, incluant la réfection des joints entre partie fixe et maçonnerie, la révision des ouvrants (joints, paumelles, pare-closes) et des pièces mobiles de quincaillerie ;
- la réfection des peintures intérieures refaites depuis plus de 5 ans ;
- le remplacement des revêtements de sols présentant des marques visibles d'usure ou des éléments abîmés ;
- le remplacement des dalles ou éléments de faux plafond abîmés ou tachés ;
- la révision des éléments mobiles de quincaillerie des menuiseries intérieures ;
- la réfection des peintures sur façade béton ;
- l'élimination de tout point de rouille et la réfection des protections anticorrosion des parties métalliques extérieures et intérieures.

L'étendue exacte de ces travaux et leurs modalités de réalisation sont déterminées dans les conditions du paragraphe 2.9.2.

2.9.2. MODALITES DE DETERMINATION ET DE REALISATION DES TRAVAUX DE REMISE EN ETAT

2.9.2.1. Terme normal du Contrat

Au cours de la quatrième année précédant la fin du Contrat, le Titulaire procède à ses frais à un audit du Pôle, par un expert indépendant dans les conditions prévues à l'article **Error! Reference source not found.**. Cette étude devra notamment faire état du degré de réalisation du Plan de maintenance et du Plan de GER.

Ce diagnostic comporte outre les avis mentionnés à l'article **Error! Reference source not found.**, une appréciation sur la durée de vie résiduelle des Équipements en fin de Contrat.

Par ailleurs, l'expert indépendant chargé de la réalisation de cet Audit procède, un mois avant le terme du Contrat, à une expertise complémentaire, portant :

- sur les travaux relatifs aux actions rectificatives et celles prévues à l'Article 2.9.1 en distinguant celles effectivement réalisées depuis la remise de son Audit, et celles demeurant à réaliser postérieurement à l'expiration du Contrat.
- sur les conditions dans lesquelles ces actions ont été réalisées, et sur celles demeurant à réaliser, postérieurement à l'expiration du Contrat et sur le coût de ces actions.

2.9.2.2. Fin anticipée du Contrat

Dans le cadre de l'Exploitation Maintenance, les Parties se rencontreront en présence d'un expert indépendant pour constater l'état de réalisation du Plan de maintenance et du Plan de GER dans les 60 jours suivant la notification de la décision de résiliation prévue au Contrat. Cette démarche doit notamment permettre de :

- Mesurer l'écart entre les sommes provisionnées pour le GER, et les actions de GER réellement mises en œuvre au titre du Plan de GER ;
- Apprécier les actions rectificatives et travaux à réaliser à la date de décision de résiliation tant au titre de la pérennité que de la maintenance courante pour atteindre les objectifs décrits au chapitre 2.1 du présent document ;
- Réaliser une étude sur la qualité de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services, ou l'évolution de cette documentation depuis sa dernière validation par SNCF-R et la définition des modifications et compléments à y apporter en vue de permettre à SNCF-R de poursuivre les prestations initialement réalisées par le Partenaire ;
- Réaliser toute autre appréciation sur les actions rectificatives en vue de permettre à SNCF-R, l'engagement des prestations initialement réalisées par le Titulaire, et qu'à la suite de la fin anticipée du Contrat de partenariat celle-ci devra faire réaliser par un autre acteur.

A la suite de cette rencontre, l'expert indépendant fixe le montant des actions rectificatives à réaliser telles qu'elles ont été constatée. Ces montants sont recouvrés dans les conditions prévues au Contrat.

3. MANAGEMENT DU CONTRAT

3.1. SYSTEMES D'INFORMATION ET CENTRE D'APPEL

3.1.1. SYSTEME D'INFORMATION

Le Titulaire mettra en place un Système d'Information sous la forme de portail d'accès informatique hébergé sur l'intranet du pôle d'échanges qui se devra d'offrir une interface utilisateur conviviale, d'un maniement aisé et accessible à l'ensemble des utilisateurs. Ce Système d'information est destiné à l'échange d'informations courantes entre les Utilisateurs, SNCF-R et le Titulaire. Des autorisations d'accès spécifique pourront être données suivant les profils.

Il comprendra au minimum les modules suivants :

- La gestion des demandes d'intervention (enregistrement, suivi, traçabilité, information des demandeurs, suivi des délais) ;
- Une main courante informatique intégrée à la GMAO qui soit support de saisie du Titulaire et notamment du Centre d'Appel, et rendre possible la saisie par SNCF-R et ses utilisateurs des signalements et demandes d'intervention ;
- La gestion de la Maintenance par Ordinateur (GMAO) ;
- La gestion des indicateurs qualité et un outil de calcul automatique des pénalités en fonction d'enregistrements issus de la GMAO et de la GTC, en suivant les règles définies dans le présent programme. Il comprend donc un module de calcul des pénalités accessible par SNCF-R, et dont les algorithmes de calcul sont validés par SNCF-R ;
- La gestion des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs ;
- La gestion électronique de documents (GED) permettant un accès à l'ensemble des documents (DOE, DIUO, Reporting, suivi des consommations, tableaux de bords, Documentation d'Exploitation Maintenance, Plan de maintenance, Plan de pérennité, rapport des bureaux de contrôles, registre de sécurité) ;
- Un accès aux paramètres d'exploitation des équipements (données issues de la GTC ou relevées par le Titulaire sur les installations en service) y compris relevés périodiques des consommations.

Le Titulaire devra assurer la formation des correspondants de SNCF- Gares et Connexions, de SNCF-R et de leurs prestataires en charge de la gestion du Contrat à la prise en main et l'utilisation de ce Système d'Information et mettre à la disposition des Utilisateurs un guide d'utilisation pour la gestion des demandes d'intervention. Les droits d'accès aux différents modules en fonction des catégories d'Utilisateurs seront définis préalablement à la Date de mise à disposition et validés par SNCF-R.

L'ensemble des bases de données du Système d'Information fera l'objet d'une sauvegarde sécurisée avec une périodicité maximale hebdomadaire.

Les matériels informatiques, les bases de données et les logiciels sont considérés comme faisant indissociablement partie de l'Ouvrage concerné et sont dues à SNCF-R à la remise des installations à la fin du Contrat. Préalablement à la fin normale ou anticipée du Contrat, le Titulaire assure la formation du personnel de SNCF- Gares et Connexions, de SNCF-R et de leurs prestataires à l'utilisation complète des logiciels.

Le Titulaire doit assurer la mise à jour de ces logiciels. A tout moment, SNCF- Gares et Connexions et SNCF-R devront être en mesure de consulter l'ensemble des données, de les importer et de les traiter à partir d'équipements logiciels récents.

Il est rappelé que de même que tous les autres biens, les moyens informatiques feront l'objet de diagnostics quinquennaux afin notamment d'éviter tout risque d'obsolescence.

3.1.2. CENTRE D'APPEL

Le Titulaire doit au titre de son Contrat la mise en place d'un centre d'appel permettant d'assurer l'enregistrement de tout évènement et de toute demande d'intervention.

Ce centre d'appel devra être accessible par SNCF- Gares et Connexions et SNCF-R en permanence 24h/24 et 365j/365j.

Ce centre de permanence enregistrera tous les signalements et alertera le responsable du Contrat qui déclenche les interventions.

Le dispositif du centre d'appel dispose de moyens d'accès et de saisie au Système d'Information de l'Ouvrage.

Toutes les informations transitant par le Centre d'appel seront inscrites dans la main courante (GMAO) du Système d'Information.

3.2. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

3.2.1. SIGNALEMENT

L'identification d'une situation anormale rencontrée dans le fonctionnement du pôle d'échanges dû au titre du Contrat, a lieu soit par signalement de l'Exploitant de la Gare- SNCF Gares et Connexions, soit suite aux procédures d'autocontrôle réalisées par le Titulaire ou sur simple signalement de celui-ci.

L'Exploitant de la Gare aura différents moyens de signaler un événement : le Système d'Information permettant de demander une intervention sur corps d'état technique et le Centre d'Appel disponible via un numéro d'appel unique.

3.2.2. SAISINE DANS LA GMAO

La GMAO constituera le moyen pour le Titulaire de saisir un événement ou une demande et sera infalsifiable. En particulier, la GMAO conserve l'historique complet de toutes les saisies effectuées sans possibilité d'effacer un enregistrement, la rectification ou l'annulation d'informations déjà saisies étant mémorisée et notifiée par courriel à l'Exploitant de la Gare.

Le Titulaire assure la saisie dans l'outil informatique de l'ensemble des informations relatives à l'événement et à son traitement : demande en cours d'examen, décision, date prévue d'intervention, début d'intervention, modes d'intervention retenus, suivi de l'intervention.

Dès identification par le Titulaire ou par SNCF- Gares et Connexions d'une situation anormale rencontrée dans le fonctionnement du pôle d'échanges dû au titre du Contrat, la situation est systématiquement enregistrée par le Titulaire dans la GMAO sans sélection a priori de son caractère fondé ou non.

Cette identification a lieu soit par signalement de SNCF- Gares et Connexions, soit suite aux procédures de contrôle interne réalisées par le Titulaire ou sur simple signalement de celui-ci.

Dès sa saisie, un enregistrement relatif à un Évènement est déclaré « ouvert ». SNCF- Gares et Connexions est notifié par courriel de la saisie d'un enregistrement. L'enregistrement est référencé.

Tout Évènement « ouvert » doit être « fermé». Le Titulaire veille à la fermeture des Évènements, un Évènement est fermé lorsque la solution curative a été mise en œuvre. SNCF- Gares et Connexions est spécifiquement informé de toute clôture d'Évènement.

Si le Titulaire estime que l'Évènement signalé n'est pas avéré ou que la demande formulée ne relève pas de ses obligations au titre du Contrat, l'enregistrement est fermé et conservé avec la mention correspondante. Le Titulaire fournit la liste des Évènements fermés à SNCF- Gares et Connexions à chaque rapport d'activité hebdomadaire.

Le dispositif pourra être consulté en temps réel par SNCF- Gares et Connexions. Cette possibilité est offerte aux seules fins d'audit de la base de données et ne dispense pas le Titulaire des démarches d'information précisées ci-dessus.

Dans le cas d'intervention concernant des appareils élévateurs/escaliers mécaniques, le Titulaire ne pourra intervenir que lorsque SNCF- Gares et Connexions aura apposé une signalétique afin de dévier les flux et sécuriser l'équipement.

3.3. PLANIFICATION

3.3.1. PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

La planification des interventions de maintenance doit être effectuée grâce au logiciel de GMAO. En effet le Titulaire doit compléter la base de données du logiciel de GMAO de façon cohérente avec les gammes de maintenance recommandée par les constructeurs et évoquée dans le présent programme.

3.3.2. ARRETS PROGRAMMES

Pour l'ensemble des opérations de maintenance menées par le Titulaire nécessitant une interruption de fonctionnement d'un équipement (Arrêts programmés), la Documentation d'Entretien Maintenance et Services définit les modalités de l'arrêt et sa programmation notamment :

- les conditions de Marche Dégradée au sens de l'annexe 6 du Contrat, les performances associées, y compris les Délais de Tolérance en cas de non atteinte de ces performances ;
- les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière de surveillance par SNCF-R ;
- les conditions de réalisation de l'arrêt (horaires, moyens matériels spécifiques) ;
- la durée éventuelle d'arrêt complet sans Marche Dégradée possible.

Ces conditions sont intégrées dans la Documentation d'Entretien Maintenance et Services transmise à SNCF-R.

Si une intervention nécessite un arrêt programmé non identifié dans la Documentation d'Entretien Maintenance et Services, celui-ci devra être soumis à SNCF-R pour validation trente (30) jours calendaires avant l'intervention.

Les interventions et Arrêts Programmés pouvant occasionnés une gêne aux Usagers seront réalisés aux heures et jours validés par SNCF- Gares et Connexions et par SNCF-R sur demande du Titulaire.

3.4. MANAGEMENT DE LA QUALITE

La qualité des prestations mises en œuvre par le Titulaire fera l'objet d'un suivi particulier de SNCF-R dont l'objectif est de garantir la qualité des prestations d'entretien maintenance sur la durée du Contrat et la satisfaction des Utilisateurs et des Usagers.

Il est demandé au Titulaire de mettre en œuvre un Système de management de la qualité. On entend par management de la qualité des prestations, l'ensemble des activités et moyens y compris de management mis en œuvre par le Titulaire pour garantir la qualité globale des prestations dues au titre du contrat, et la satisfaction des utilisateurs et des Usagers.

En particulier, le Titulaire :

- S'assurera de l'élaboration, de la mise à jour, et de la révision régulière de la politique de maintenance et de sa planification tel que définis à l'article 2.5.1 du présent programme.
- Mettra en œuvre et tiendra à jour un plan d'assurance qualité décrivant la politique qualité du Titulaire pour l'exécution du Contrat. Sont également incluses dans ce plan d'assurance qualité la définition et la mise en œuvre des procédures d'autocontrôle ou de contrôle extérieur, et en particulier la mise à disposition des enregistrements en résultant. Ce plan d'assurance qualité sera joint à la Documentation d'Entretien Maintenance et Services.

3.5. SUIVI D'ACTIVITE

Conformément à l'article 33 du Contrat, le Titulaire transmet à SNCF-R la documentation suivante :

3.5.1. RAPPORT D'ACTIVITE TRIMESTRIEL

Le Titulaire communiquera à SNCF-R dans les conditions définies à l'Annexe 13 du Contrat, un rapport d'activité comprenant au minimum les rubriques suivantes :

- Le bilan des performances obtenues au cours du trimestre, les résultats détaillés du calcul des pénalités prestation par prestation,
- Le nombre d'heure de maintenance préventive et corrective par lots technique, et les ratios correspondants préventif/ correctif,
- Les propositions de mise à jour de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services ainsi que les évolutions apportées au cours du trimestre,
- Les consommations de fluides et d'énergies pour l'ensemble des zones et par zone pour l'ensemble de l'Ouvrage et les factures correspondantes réglées par le Titulaire,
- Un bilan relatif au rendement moyen en période de chauffe et un bilan relatif au rendement moyen pour la production d'ECS en période de non chauffage. Ces bilans devront permettre de mesurer les progrès effectués pendant la durée du Contrat en matière de rendement et d'économies d'énergies,
- Les éléments relatifs à la modification de l'organisation du Titulaire, notamment les mouvements de personnel et les états actualisés correspondants,

Le contenu et le format du rapport d'activité et du tableau de bord de synthèse seront proposés par le Titulaire avant la Prise de possession de l'Ouvrage. Chaque année, le contenu et la forme de ces documents seront révisés après analyse de leur pertinence entre le Titulaire et SNCF-R.

Le rapport d'activité sera diffusé en version papier en trois exemplaires et mis en ligne sur l'interface Utilisateur dans les 7 premiers jours calendaires de chaque trimestre. Une synthèse sera présentée au cours de la réunion citée ci-après, sous forme de tableau de bord, présentés en état trimestriel, en cumul sur douze mois glissants, sous forme de tableaux, graphiques et commentaires.

Ce rapport devra être stocké sur le Système d'Information.

L'examen de cette planification, des mesures et procédures à mettre en œuvre ainsi que le bilan des interventions effectuées dans le trimestre précédent pourra donner lieu, sur décision de SNCF-R, à une réunion trimestrielle à laquelle participeront le responsable du Contrat du Titulaire et le représentant de SNCF-R.

3.5.2. REUNION TRIMESTRIELLES

Le Titulaire fournira trimestriellement un rapport d'activité complet (décris ci-avant) et le commentera au cours d'une réunion organisée par SNCF-R. Ce rapport présentera l'évolution de l'ensemble des données relatives au Contrat tant en détail qu'en synthèse par prestation.

Ces réunions permettront de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et ses sous-traitants, ainsi que par SNCF-R, pour une exécution optimale du Contrat. Elles permettront également au Titulaire de justifier le niveau de qualité obtenu, prestation par prestation, le respect des objectifs de résultats impartis et pour tout écart le montant des pénalités.

Le Titulaire communiquera également lors de ces réunions la mise à jour du planning d'activité pour le trimestre à venir.

3.5.3. REVUES DE CONTRAT ANNUELLES

SNCF-R organisera une réunion annuelle dont l'objectif sera de faire le point sur le Contrat et sur les prestations du Titulaire. Ce dernier devra rédiger une synthèse des rapports trimestriels et en effectuer une analyse critique matérialisant les écarts entre la planification des opérations et leurs réalisations ainsi que la justification de chaque écart. Ce rapport annuel d'activité devra respecter les exigences de l'annexe 13 du Contrat.

La revue de Contrat annuelle sera mise à disposition sur le Système d'Information avant le 31 janvier de chaque année.

La revue du Contrat annuelle fera également l'objet d'une analyse critique au regard de la gestion du Gros Entretien Renouvellement par le Titulaire. Le Titulaire devra fournir la liste des équipements remplacés et devra réaliser la corrélation avec le plan de GER.

Le Titulaire transmettra à cette occasion le planning du Plan de Maintenance et du Plan de Pérennité pour l'année à venir, en justifiant les écarts par rapport au Plan de Pérennité établi sur 5 ans.

La revue de Contrat annuelle fera l'objet d'une analyse des contrôles réglementaires réalisés pendant l'année écoulée. A cet effet, le Titulaire produira une synthèse des remarques nécessitant une mise en conformité de l'Ouvrage et des avis défavorables.

Conformément à la politique de management de la qualité décrite à l'article 3.4 du présent programme, la revue de Contrat annuelle comportera également un chapitre portant sur la qualité des prestations réalisées par le Titulaire dans lequel seront mentionnés les axes de progrès qu'il compte développer au cours de l'année suivante.

3.6. LE TOUR DE GARE

3.6.1. DEFINITION

Le Tour de Gare consiste à s'assurer quotidiennement, une ou plusieurs fois suivant la consistance des installations, de l'état de marche, du niveau de propreté des équipements mis à disposition des Usagers et situés sur leur cheminement dans la gare (la prestation de nettoyage étant hors périmètre Titulaire).

Le Tour de Gare est réalisé par SNCF- Gares et Connexions, exploitant de la gare. Il permet de réaliser notamment un suivi et une mesure de la performance des prestations assurées par le Titulaire.

Il se caractérise comme un des moyens permettant de s'assurer de la qualité des prestations concernant l'entretien des installations. Le Tour de Gare ne dispense pas tout agent (de l'Exploitant de la Gare ou du Titulaire) de signaler à tout moment les dysfonctionnements qu'il constate au niveau du fonctionnement des installations, du nettoyage, de l'état des mobiliers et de la sûreté.

Il constitue un complément essentiel à l'amélioration du niveau global de qualité.

Le Tour de Gare peut être réalisé en une ou plusieurs tournées. En cas de dysfonctionnement ou de situation anormale constatée, il permet :

- de déclencher rapidement les interventions utiles au rétablissement du fonctionnement ou de la situation normale,
- de faire prendre les mesures éventuelles de sécurité ou conservatoires indispensables (obligations ERP),
- de s'assurer du nécessaire fait et du retour à la situation normale.

La technologie nécessaire à la réalisation des Tours de Gare est mise en place par le Titulaire et compatible avec le Système d'Information. Ceci dans le but d'homogénéiser la procédure de signalement des demandes d'intervention. Une formation à l'utilisation de la technologie sera assurée par le Titulaire auprès du personnel de l'Exploitant de la Gare.

3.6.2. PERIMETRE DES INSTALLATIONS

Le Tour de Gare concerne principalement les aspects suivants :

- le fonctionnement des installations ci-après :
  - l'affichage
  - la sonorisation
  - l'accessibilité (portes automatiques, escaliers mécaniques, ascenseurs),

- l'éclairage
- le mobilier
- les abris
- les automates
- les composteurs
- la signalétique
- la propreté

- les anomalies rencontrées pendant le cheminement lors du Tour de Gare (état des installations, sols,..)
- la sûreté :
  - l'état des équipements et installations concourant à la sûreté (caméras, clôtures,…),
  - les éléments particuliers (fréquentation et squattage à risque, lieu, nombre,…).

La technologie nécessaire à la réalisation des Tours de Gare est mise en place par le Titulaire et compatible avec le Système d'Information existant utilisé par SNCF- Gares et Connexions. L'identification des équipements concernés par le tour de gare est réalisée au moyen de codes-barres. Ceci dans le but d'homogénéiser la procédure de signalement des demandes d'intervention. Une formation à l'utilisation de la technologie sera assurée par le Titulaire auprès du personnel de SNCF- Gares et Connexions.

3.7. DOCUMENTATION ENTRETIEN MAINTENANCE

3.7.1. CONTENU

La Documentation d'Entretien Maintenance et Services contient l'ensemble des pièces figurant au paragraphe 4 du présent programme.

La Documentation d'Entretien Maintenance et Services est établie et remise à SNCF-R six (6) mois avant la date Prévisionnelle de Mise à Disposition de l'Ouvrage.

Elle est soumise à SNCF-R qui remet son avis au plus tard deux mois avant la date prévisionnelle de mise à disposition, rendant ainsi possible la mesure des performances attendues dès la date d'entrée dans les lieux.

3.7.2. MISE A JOUR ET GESTION DE LA DOCUMENTATION

La Documentation Entretien Maintenance est tenue à jour en permanence par le Titulaire. Elle fait l'objet d'une révision complète à l'occasion de chaque Diagnostic périodique réalisé par le Titulaire.

Elle sera visée par SNCF-R à chacune de ces échéances. Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors des réunions trimestrielles ou annuelles, définies au Contrat.

Les DOE et DIUO sont tenus à jour en permanence par le Titulaire.

L'ensemble de ces documents sont tenus en permanence à disposition de SNCF-R.

3.8. DIAGNOSTICS, CONTROLES ET AUDIT

3.8.1. CONTROLES ET DIAGNOSTICS PERIODIQUES

3.8.1.1. Opérations de contrôle systématiques et programmées

Dans le cadre de la Documentation d'Entretien et de Maintenance, le Titulaire remet à SNCF- Gares et Connexions et à SNCF-R les procédures d'autocontrôle qu'il prévoit de respecter, établies, à minima, sur la base des obligations décrites dans l'Annexe 6 du Contrat

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre ce programme d'autocontrôle. Pour chacune des prestations définies dans le présent programme, les procédures d'autocontrôle initialement définies et précisées dans la Documentation de Maintenance pourront être diminuées sur proposition du Titulaire et accord de SNCF-R si les performances constatées sont jugées satisfaisantes.

Le Titulaire organise la traçabilité des enregistrements sur la GMAO conformément à l'article 3.1 et assure la possibilité de consultation en temps réel par SNCF- Gares et Connexions et par SNCF-R au travers du Système d'Information.

3.8.1.2. Diagnostics périodiques

Tous les cinq (5) ans à compter de la Date de Prise de Possession, le Titulaire fait réaliser, à ses propres frais, par un expert indépendant choisi conjointement par le Titulaire et SNCF-R dans les conditions décrites ci-après, un diagnostic qui, sur la base :

- d'une évaluation de l'état des actifs (équipements, installations et bâtiment en général),
- de la Documentation de Maintenance la plus actualisée fournie par le Titulaire, comprenant en particulier les plans de maintenance et de pérennité élaborés par le Titulaire pour la période postérieure au diagnostic,
- des rapports de diagnostics précédents,
- des objectifs définis dans l'article 2.1.1.3 du présent programme,

Porte une appréciation :

- sur la mise en œuvre effective des actions prévues dans la Documentation de Maintenance au cours de la période précédant le diagnostic ;
- le cas échéant, sur les actions rectificatives à réaliser par le Titulaire, tant au titre de la pérennité que de la maintenance courante pour atteindre les objectifs définis à l'article 2.1.1.3, ainsi que sur leur coût et sur les délais devant être imposés pour leur réalisation ;

- sur le coût économique de réalisation des opérations de maintenance de niveau 5 proposées par le Titulaire dans la période des cinq (5) années suivant le diagnostic (trois années dans le cadre du diagnostic réalisé deux ans avant le terme du contrat)

L'expert indépendant sera désigné au terme d'une consultation organisée par le Titulaire, dont la liste de présélection des candidats sera soumise pour avis à SNCF-R. Dans le cas où SNCF-R s'oppose au choix du Titulaire, celui-ci est tenu de soumettre sous un (1) mois à compter de la notification d'opposition de SNCF-R une nouvelle proposition de choix.

Dans l'élaboration des termes de référence de l'expertise qu'il soumettra à SNCF-R pour avis, au plus tard deux (2) mois avant le début de l'expertise, le Titulaire prévoira une phase de présentation et de concertation de l'Expert avec SNCF-R avant le commencement de l'expertise et suite à la remise du rapport.

La remise à SNCF-R du rapport finalisé devra avoir lieu dans un délai de cinq (5) mois suivant l'échéance mentionnée au premier alinéa du présent article. Il devra recevoir un avis favorable par SNCF-R dans les quatre (4) mois suivant l'échéance prévue.

En cas de manquement du Titulaire à son obligation de lancer le diagnostic dans ce délai, SNCF-R fait réaliser le diagnostic, aux frais du Titulaire sans préjudice des pénalités applicables pour cette prestation définies à l'Annexe 6 du Contrat.

Dans tous les cas, le Titulaire est tenu de réaliser à ses frais les actions prescrites dans le Diagnostic, dans les délais fixés par ce dernier. Le Titulaire doit justifier auprès de SNCF-R de la bonne exécution de ces actions, dans les délais prescrits.

La Documentation d'Entretien Maintenance et Services, y compris, notamment, le Plan de Pérennité, est remise à jour à l'issue du Diagnostic et transmise à SNCF-R au plus tard six (6) semaines à compter de la remise du rapport de Diagnostic final à SNCF-R. L'expert indépendant qui a réalisé le Diagnostic fait connaître ses observations sur les modifications apportées par le Titulaire à la Documentation d'Entretien Maintenance et Services, ces observations étant ensuite elles-mêmes incluses par le Titulaire dans sa Documentation d'Entretien Maintenance et Services. Les modifications de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services font l'objet d'une validation par SNCF-R.

3.8.2. AUDIT DE FIN DE CONTRAT

Le diagnostic de fin anticipée ou normal du contrat est réalisé par un expert indépendant désigné par SNCF-R et à la charge du Titulaire suivant les modalités définies à l'article 2.9 du présent programme.

De plus, en considérant que l'ensemble des informations relatives à l'Ouvrage et aux prestations à la charge du Titulaire et à leur management est réputé « auditable », SNCF-R peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative et sans préavis, toute expertise / diagnostic / audit complet ou partiel de l'Ouvrage, et/ou prestations à charge du Titulaire.

L'expertise est réalisée de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte à SNCF-R, à titre gratuit, toute assistance nécessaire.

Les conclusions portent en particulier sur l'état des Ouvrages ou la mise en œuvre des prestations à la charge du Titulaire et/ou la qualité de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services, ou l'évolution de cette documentation depuis sa dernière validation par le SNCF-R.

Si, en conséquence, SNCF-R remet en cause la réponse du Titulaire aux objectifs décrits, SNCF-R se prononce, sur la base du rapport de l'expert, et communique les actions rectificatives imposées par ce dernier au titre de la maintenance courante ou d'un besoin de remise à niveau d'une prestation, pour atteindre les objectifs définis. SNCF-R communiquera alors le délai nécessaire à leur réalisation ainsi que la pénalisation encourue en cas de non-respect des rectifications demandées.

La Documentation Entretien-Maintenance est remise à jour par le Titulaire au plus tard trois (3) ans avant le terme normal du Contrat.

Les modifications de la Documentation d'Entretien Maintenance et Services font l'objet d'un visa par SNCF-R.

4. DOCUMENTATION D'ENTRETIEN MAINTENANCE ET SERVICES

La Documentation d'Entretien Maintenance et Services est constituée de :

- la Documentation de Maintenance
- la Documentation des Services
- la Documentation Qualité du Titulaire

La Documentation de Maintenance est principalement constituée des documents et dossiers suivants:

- le document Politique de Maintenance (révision quinquennale)
- le document Stratégie de Maintenance (révision triennale)
- la liste des équipements critiques (mise à jour annuelle, révision quinquennale)
- la cartographie des espaces en fonction de leur sensibilité
- le Plan de Maintenance (mise à jour annuelle)
- le Plan de Pérennité et son estimation budgétaire (mise à jour annuelle, révision quinquennale)
- l'historique des avis de conformité ou de réserve à la réception
- La liste des solutions de Marche Dégradée en cas de défaillance en différenciant les équipements critiques des non critiques (mise à jour annuelle, révision quinquennale)
- l'ensemble des procédures générales relatives à l'organisation de la maintenance, notamment celles relatives :
  - à l'organisation de la prise en charge des signalements
  - à l'astreinte
  - à l'organigramme du Titulaire
  - aux règles d'usage, de maintenance et de mise à jour des outils informatiques spécifiés dans le présent programme
  - aux dispositions à prendre pour la mise en sécurité, ou les mesures de sauvegarde utiles à l'apparition d'un Défaut
  - au processus conduisant à l'adoption de mesures de marche dégradée
  - aux conditions d'hygiène et de sécurité liés à l'exécution des travaux
  - à la gestion des stocks
  - au reporting interne au Titulaire et à l'information de SNCF-R

La Documentation des Services est principalement constituée des documents et dossiers suivants:

- le plan hygiène et propreté des prestations de nettoyage de grande hauteur (mis à jour annuellement),

- le plan entretien des espaces verts (mis à jour annuellement),
- l'organigramme du Titulaire,
- les modalités de l'autocontrôle du Titulaire,
- l'instruction d'utilisation et de stockage des produits employés et leurs fiches de données et de sécurité,
- l'historique des demandes de la Personne Publique,
- l'historique des interventions du Titulaire.

Le plan hygiène et propreté et le plan entretien des espaces verts sont désignés ensemble sous le nom de Plan des Services

Ces documents (Documentation de Maintenance et Documentation des Services) font l'objet d'une mise à jour annuelle :

- Relatifs aux Énergies et Fluides, notamment en ce qui concerne:
  - les modalités de suivi des données de consommation,
  - l'historique des consommations et leur sous détail.
- Les procédures relatives à l'autocontrôle et aux diagnostics définis dans le présent programme et de ceux définis en outre par le Titulaire (mise à jour annuelle),
- Le dossier de maintenance tel que ce terme est défini au 10.7 de la norme NF EN 13306,
- Le découpage fonctionnel et matériel de l'Ouvrage suivant une arborescence, conformément au paragraphe 3.2 de la norme NFX 60-200 (mise à jour annuelle),
- L'ensemble des documents technique d'exploitation et de maintenance défini au paragraphe 4.2 de la norme NFX 60-200, organisés suivant cette arborescence,
- Les bordereaux de prix unitaires utilisable en cas de prestations supplémentaires ou pour les travaux pris en charge de SNCF-R (mise à jour annuelle),
- Les attestations de garantie contractuelles ou de garanties décennales en cours obtenues à l'occasion des travaux de maintenance courante ou de gros entretien.

L'ensemble de ces documents est tenu à jour en permanence par le Titulaire. La validité des documents est contrôlée dans le cadre du diagnostic quinquennal. L'ensemble de ces documents est tenu à jour en permanence par le Titulaire, y compris leur version accessible sur le Système d'Information.

Documentation Qualité du Titulaire :

Est visée ici la documentation relative au Système de Management de la Qualité mis en place par le Titulaire pour l'ensemble des prestations d'entretien maintenance et services de l'Ouvrage. Elle est définie en référence à la norme NF EN ISO 9000 : 2005 (9001 V 2008) elle est constituée par les documents suivants :

- Manuel Qualité du Titulaire
- Enregistrements Qualité du Titulaire non inclus dans la Documentation Entretien Maintenance et Services.