

PRESTATION PORTES D'EMBARQUEMENT

CONSIGNE SLA MAINTENANCE
ET DISPONIBILITE

FEVRIER 2025



SOMMAIRE

GLOSSAIRE 3

PREAMBULE 4

1. OBJET 5

2. FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE UTILISATEURS GARE 5

3. FONCTIONNEMENT DU SLA 6

- + 3.1. TAUX DE DISPONIBILITE PAR GARE 6
 - 3.1.1. Engagement SNCF Gares & Connexions 6
 - 3.1.1. Règles de gestion et de calcul du taux de disponibilité 6
- + 3.2. TAUX D'APPELS INFÉRIEURS A 5 MINUTES DE L'@U.GARES 7
 - 3.2.1. Description du taux d'appels inférieurs à 5 minutes 7
 - 3.2.2. Niveau du SLA 7
- + 3.3. GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) 8
 - 3.3.1. Description de la GTR 8
 - 3.3.2. Niveau du SLA 8

4. PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS MAJEURS 9

- + 4.1. PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS 9
- + 4.2. PROCESSUS PARTICULIER DE TRAITEMENT DES INCIDENTS MAJEURS 11
 - 4.2.1. Détermination d'une incident majeur 11
 - 4.2.2. Processus particulier de traitement de l'incident majeur 12

5. SUIVI DES ENGAGEMENTS 13

ANNEXE 1 = LISTE DES INCIDENTS AVEC NIVEAU DE CRITICITE 14

GLOSSAIRE

COEG	Centre Opérationnel Exploitation Gare
EF	Entreprise Ferroviaire
GP	Gestionnaire de Plateforme
GTR	Garantie Temps de Rétablissement
LAF	Lutte Anti-Fraude
OD	Origine - Destination
OSEG	Opérateur Services en Gare
Téléopération	Exploitation opérationnelle à distance des portes d'embarquement. Il s'agit d'une prestation spécifique permettant d'opérer les portes d'embarquement depuis un local déporté, au moyen d'outils de gestion à distance (caméras, interphonie, ...) et de personnels formés à cet effet.
TU	Transporteur Utilisateur : Transporteur Ferroviaire ayant demandé à utiliser les portes d'embarquement pour contrôler l'accès à leur train.
TNU	Transporteur Non-Utilisateur : Transporteur qui n'a pas contractualisé la prestation optionnelle portes d'embarquement.
SLA	Service Level Agreement (Engagement Niveau de Service)
Supervision technique	Système de suivi automatisé et à distance, de l'état de fonctionnement des portes d'embarquement. La supervision permet de vérifier que tous les équipements sont en état de marche et de déclencher les interventions nécessaires en cas de dysfonctionnement constaté.
UP	Unité de passage : portes dont les modes de fonctionnement (sens de passage, conditions d'ouverture) varient en fonction de la situation de production (aucun train, train à l'embarquement et/ou train à l'arrivée) et peuvent être dédiées à des usages spécifique

PREAMBULE

Pour répondre à des nouveaux besoins des transporteurs ferroviaires, SNCF Gares & Connexions propose une prestation de mise à disposition de portes d'embarquement permettant le contrôle automatisé des titres de transport, dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en font la demande, et sous réserve de compatibilité technique ou de développements spécifiques à la charge du transporteur.

Cette prestation relève du service de base mais elle est facultative et n'est facturée qu'aux seuls utilisateurs de ce service. Elle comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information associé.

L'utilisation des portes d'embarquement par les transporteurs doit se faire dans le respect des règles applicables aux gares. Chaque transporteur ferroviaire souhaitant utiliser les portes d'embarquement mises à disposition par Gares & Connexions, doit exercer son activité en se conformant à tous les règlements, lois et prescriptions locales.

A ce titre, elle se doit notamment de respecter les règles d'utilisation des portes d'embarquement.

La présente consigne complète la consigne d'exploitation et fait partie intégrante de la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement par Gares & Connexions. Elle est complétée, en sus du Document de Référence des Gares et de ses annexes, par les documents suivants :

- + Consigne de gouvernance
- + Consigne de déploiement
- + Consigne d'utilisation des portes d'embarquement
- + Consigne SI

Les consignes en vigueur sont intégrées au Document de Référence des gares de voyageurs (DRG) accessible sur le site internet de SNCF Gares&Connexions, rubrique « Entreprises ferroviaires ».

L'utilisation des portes par un transporteur emporte *de facto* l'acceptation sans réserve de la présente consigne SLA Maintenance.

1.OBJET

La présente consigne a pour objet :

- de définir le niveau de service auquel s'engage SNCF Gare & Connexions en matière de maintenance et de disponibilité du système d'embarquement,
- de préciser les modes opératoires du signalement des anomalies et les engagements des transporteurs d'une part, et SNCF Gares & Connexions, d'autre part.

2. FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE UTILISATEURS GARE

L'assistance utilisateurs AUGares permet de signaler et de suivre les demandes d'assistance en cas de dysfonctionnement des portes d'embarquement (software et hardware), mais également tout dysfonctionnement sur les dispositifs connexes aux portes d'embarquement, (servitudes, portes de service, cloisons fixes, etc.).



L'offre de la prestation des portes d'embarquement aux transporteurs intègre cette assistance utilisateurs.

Cette dernière implique de fait le signalement des anomalies auprès de l'AUGares.

Le signalement de l'incident ouvre un numéro de ticket et enclenche la GTR (Garantie du Temps de Rétablissement).

3. FONCTIONNEMENT DU SLA

Le SLA proposé par SNCF Gares & Connexions aux transporteurs utilisateurs de la prestation des portes d'embarquement, est composé des 3 éléments suivants :

3.1. TAUX DE DISPONIBILITE PAR GARE

Le taux de disponibilité par porte d'embarquement considère chaque incident remonté soit par le système d'alerting des portes (Supervision IMS-IER Monitoring System), ou par appel à l'assistance AUGares pour signaler l'incident impactant les portes d'embarquement.

La disponibilité des portes dépend des actions prises par de multiples acteurs (G&C, transporteurs, IER, ...). Elle est mesurée par l'indicateur de disponibilité présenté ci-après.

3.1.1. Engagement SNCF Gares & Connexions

SNCF Gares & Connexions s'engage auprès de ses clients sur un taux de disponibilité par gare de 98%, versus un engagement de 97% repris dans le Document de Référence des Gares (DRG).

Sont pris en compte pour le calcul de ce taux :

- les indisponibilités constatées entre 5H00 et 1H00, 7 /7 jours,
- les indisponibilités de portes dues à des incidents relevant d'IER (incident porte, outil de pilotage des portes de G&C, ...) mais aussi ceux relevant le cas échéant de G&C (par exemple problèmes réseaux, indisponibilité suite au chargement ou changement de version, etc.), ou d'autres acteurs qui ne dépendent pas des transporteurs.

3.1.2. Règles de gestion et de calcul du taux de disponibilité

Les règles de gestion du taux de disponibilité :

Il existe 3 niveaux de criticité sur les incidents

- ⇒ Standard
- ⇒ Sensible
- ⇒ Critique

Pour le calcul du taux de disponibilité d'une ligne, nous prenons également en compte le nombre de portes impactées par l'incident :

- ⇒ Si 10% ou plus des portes de la ligne subissent un incident CRITIQUE, la ligne est alors considérée KO
- ⇒ Si 20% ou plus des portes de la ligne subissent un incident SENSIBLE, la ligne est alors considérée KO
- ⇒ Si 50% ou plus des portes de la ligne subissent un incident STANDARD, la ligne est alors considérée KO

Les 3 niveaux de criticité des incidents figurent en annexe 1 de la présente consigne.

Le taux de disponibilité d'une gare s'effectue dans un premier temps par le suivi de l'indisponibilité des portes en fonction de la criticité de l'incident amenant cette indisponibilité (cf. Incident critique, sensible ou standard). De plus, le calcul des taux de disponibilité se fait sur une base journalière de 20h : la disponibilité entre 01h00 et 05h00 n'est pas prise en compte dans les calculs.

Ce temps d'indisponibilité est considéré sur l'ensemble des portes d'une même ligne. Ceci permettant de savoir s'il y a une indisponibilité à utiliser le système d'embarquement sur ladite ligne.

Un seuil (en %) est considéré en fonction de la criticité des incidents.

Par exemple, si 10% ou plus du nombre de portes sur une ligne subissent un incident critique sur une même période temporelle, alors cette ligne est considérée comme KO sur la durée de chevauchement des incidents critiques.

Le taux de disponibilité résulte donc de l'ensemble des indisponibilités par ligne, sur le nombre total des portes de la gare.

La règle de calcul du taux de disponibilité :

Etape 1 : Calcul du taux d'indisponibilité de chacune des lignes de portes (ligne considérée comme KO)

Taux d'indisponibilité d'une ligne = Nombre total de minutes pendant lesquelles est vérifié [(Nombre de portes en incident standard / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (50%)] OU [(Nombre de portes en incident sensible / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (20%)] OU [(Nombre de portes en incident critique / Nombre de portes total de la ligne) > seuil maximum (10%)] / Nombre total de minutes de la période considérée

Etape 2 : Pondération par nombre de portes par ligne

Taux de disponibilité d'une gare = [(Taux de non-disponibilité de chaque ligne / nombre de portes total de la ligne) / Nombre total de portes dans la gare]

3.2.TAUX D'APPELS INFÉRIEURS A 5 MINUTES DE L'AUGARES

3.2.1. Description du taux d'appels inférieurs à 5 minutes

Les « appels inférieurs à 5 minutes » correspondent aux appels téléphoniques effectués auprès de l'AUGares pour le signalement d'incidents concernant l'environnement complet des portes d'embarquements.

Le calcul de ce délai démarrant dès la prise d'appel de l'opérateur AUGares.

Tout dépassement devant être justifié par l'opérateur.

3.2.2. Niveau du SLA

SNCF Gares & Connexions s'engage auprès de ses clients à ce que plus de 80% des signalements téléphoniques réalisés auprès de l'AUGares soient enregistrés en moins de 5 minutes.

3.3.GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

3.3.1. Description de la GTR

Cet indicateur permet de mesurer le temps de résolution des incidents suite à une intervention sur site, consécutive à un déclenchement (téléphone, mail, alarme supervision).

La SLA sur la GTR mesure le temps de résolution suite à une demande d'intervention sur le matériel.

Sont exclues du calcul de la GTR :

- les interventions liées au vandalisme,
- les interventions liées à la remise en fonction à distance,
- les interventions imputables à une cause extérieure (coupure énergie, problème de sûreté/sécurité, utilisation non conforme, etc.).
- les opérations de maintenance préventive.
- les portes de servitude.

3.3.2. Niveau du SLA

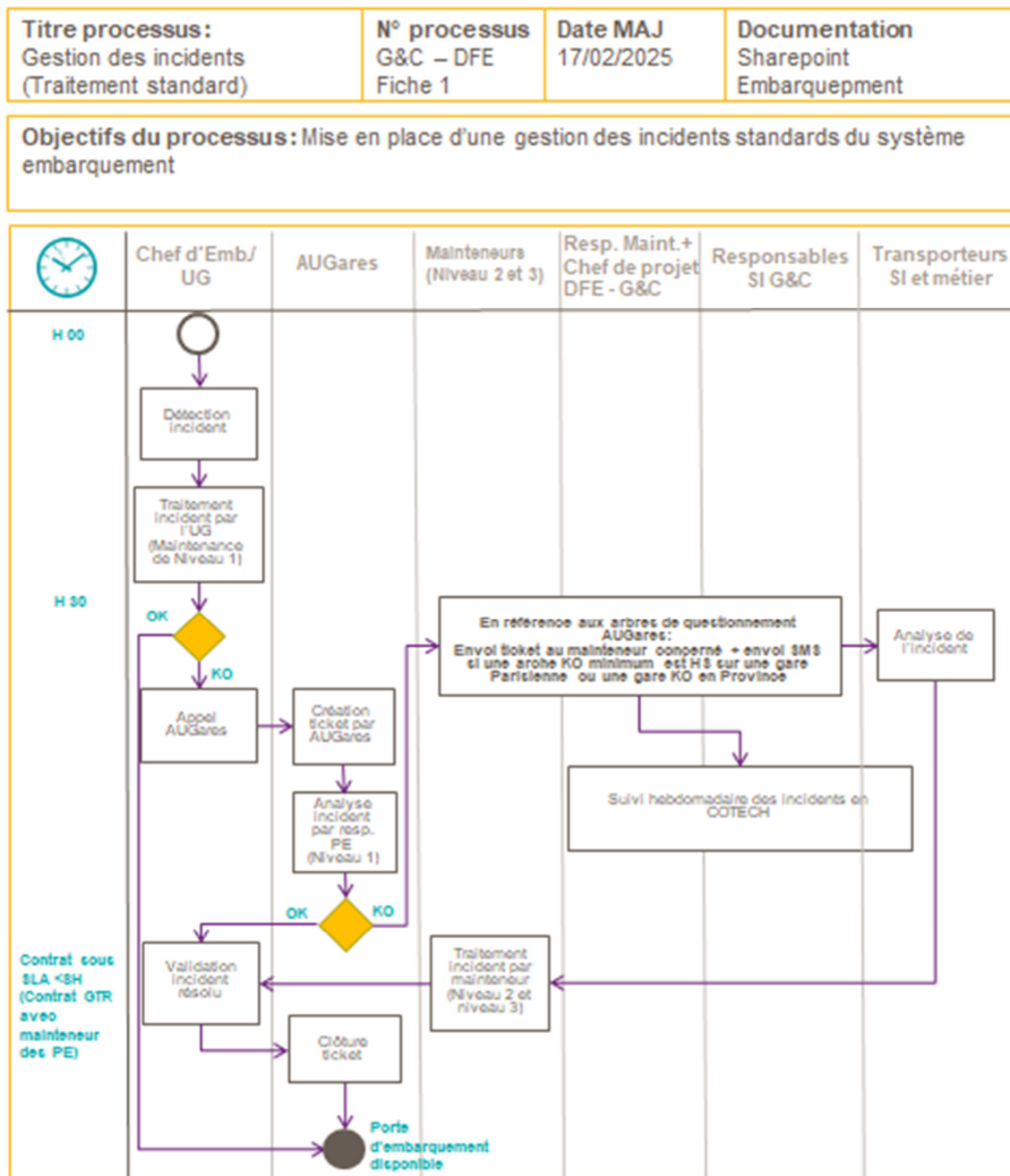
Ce délai mesuré, entre le signalement et la remise en fonction de l'équipement est de 8 heures ouvrées, du lundi au dimanche, de 7h à 20h.

En dehors de cette plage, le décompte du délai est suspendu.

4.PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS MAJEURS

4.1.PROCESS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS

Le process de traitement des incidents ci-dessous reprend la gestion d'un incident étape par étape :



DGRP - DEPARTEMENT Flux et Escalé



En cas d'incident matériel constaté sur les portes :

Le représentant G&C (OSEG ou GP) se charge des opérations de vérification de premier niveau, avant escalade à l'AUGares si nécessaire.

ou le Responsable Embarquement Transporteur qui constate le dysfonctionnement avise l'OSEG ou le GP (ou le chef d'escale si la gare n'est pas détournée) pour les opérations de vérification de premier niveau, avant escalade à l'AUGares si nécessaire.

En cas d'incident logiciel ou en cas de doute :

Le représentant G&C ou le Responsable Embarquement Transporteur qui constate le dysfonctionnement contacte l'AUGares.

Cet appel permet de signaler et de suivre les demandes d'assistance en cas de dysfonctionnement.

Pour une bonne prise en charge, la déclaration d'incident doit à minima préciser :

- la localisation précise,
- la nature de l'incident,
- le ou les équipement (s) impacté (s).

L'AUGares est joignable 7jours/7 et 24heures/24 :

- au numéro suivant : 04 27 01 01 66 (numéro interne suivant: 70 70 66 puis choix n°3.)
- ou en se connectant au portail : <https://sncf.service-now.com>

La plateforme d'appels dirige alors le signalement vers le service adapté pour la résolution du problème en fonction des indications données par l'appelant :

- Le fournisseur du dispositif des portes d'embarquement qui assure également la maintenance sur le matériel.
- Réseau sur les dysfonctionnements réseau.
- L'Unité Gares sur le matériel connexe, et les fournitures électriques.

La clôture d'un incident est notifiée par L'AUGares après échange avec le plaignant (cf. le transporteur), le responsable maintenance de l'unité gare ou le responsable d'exploitation G&C. Il est possible de suivre l'avancement du signalement via un PBI mis à disposition de tous les transporteurs utilisateurs des portes d'embarquement.

4.2.PROCESSUS PARTICULIER DE TRAITEMENT DES INCIDENTS MAJEURS

4.2.1. Détermination d'un incident majeur

Une situation de crise embarquement est déterminée dès lors qu'un embarquement est totalement impossible à réaliser par le transporteur utilisateur des portes d'embarquement :

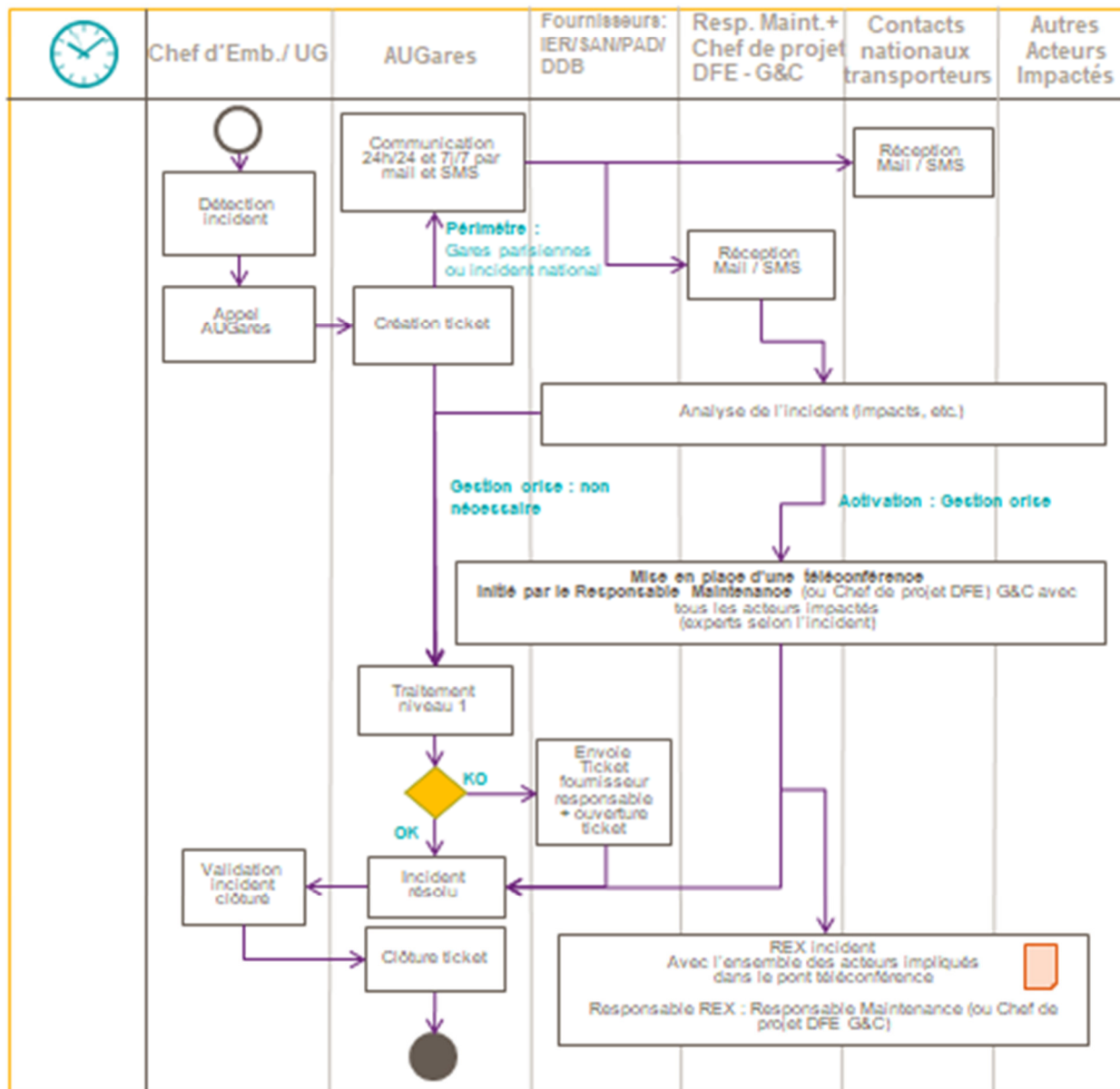
- Du fait d'un incident critique sur l'ensemble des portes d'embarquement d'une ou plusieurs gares de Province ou Parisienne.
- Du fait d'un incident critique sur une ou plusieurs arches d'une gare Parisienne.

4.2.2. Processus particulier de traitement de l'incident majeur

Le processus de traitement d'un incident majeur ci-dessous reprend la gestion de l'incident étape par étape :

Titre processus:	N° processus	Date MAJ	Documentation
Gestion Incident Majeur	G&C – DFE	17/02/2025	Sharepoint
AUGares	Fiche 2		Embarquement

Objectifs du processus : Mise en place d'une gestion spécifique, si embarquement impossible à réaliser en gare parisienne ou sur plusieurs gares (applicable pendant horaire de travail)



En cas d'incident majeur, telle que définie ci-avant, le processus spécifique de gestion de l'incident est déclenché par SNCF Gares & Connexions.

Le processus obéit aux étapes suivantes :

SNCF Gares & Connexions, vérifie dès la 1^{ère} heure (heures ouvrées) de déclaration de l'incident majeur à l'AU.GARES, que les analyses et interventions réalisées, vont permettre de résoudre l'incident ou, à défaut, prévoir les prochaines actions à mettre en place et à suivre jusqu'à la résolution de l'incident majeur.

Si l'incident majeur nécessite l'intervention d'autres acteurs, SNCF Gares & Connexions met en place dans les heures suivant l'incident, une communication avec tous les acteurs impactés par le dysfonctionnement.

Sur demande des transporteurs, un point de suivi peut également être mis en place avec eux, jusqu'à la résolution de l'incident.

Une communication comprenant le REX (Retour d'expérience) est transmise aux transporteurs une fois l'évènement clôturé.

5.SUIVI DES ENGAGEMENTS

SNCF Gares & Connexions s'engage à communiquer avec chaque transporteur le suivi des incidents de maintenance et d'exploitation, ainsi que le suivi des indicateurs SLA suivants :

- Taux de disponibilité par gare.
- Taux d'appels à l'AUGares inférieurs à 5 minutes.
- Garantie du temps de rétablissement.

La fréquence de ce suivi et de cette communication est mensuelle.

ANNEXE 1 = LISTE DES INCIDENTS AVEC NIVEAU DE CRITICITE

Catégorie d'incident	Type de panne	1 Porte	Plusieurs portes de la même ligne
Dysfonctionnement Porte	La porte s'ouvre lentement	S2	S1
	la porte est bloquée	S2	S1
	Les vantaux ne sont pas synchronisés	S2	S1
	Le frein de porte n'est pas fonctionnel	S3	S3
Endommagement Porte	La porte est arrachée ou brisée	S2	S1
	Les fixations sont endommagées	S2	S1
Dysfonctionnement des cellules	Mauvaise détection du passage	S2	S1
	Mauvaise détection des fraudes	S3	S3
	Alarmes de fraude intempestives	S3	S3
	Alarmes de fraude intempestives pendant plus de 24 heures	S2	S2
Erreur lecteur optique	Le lecteur optique ne répond plus	S2	S1
	Le lecteur optique ne répond plus sur une porte PSH (Personne ne Situation de Handicap)	S1	S1
	Problème de scan des titres	S2	S1
	Problème de scan des titres sur une porte PSH (Personne ne Situation de Handicap)	S1	S1
	L'éclairage du lecteur (faisceau) est éteint	S2	S1
	L'éclairage du lecteur (faisceau) est éteint sur une porte PSH (Personne ne Situation de Handicap)	S1	S1
Erreur lecteur sans contact	Le Pass carmilion n'est pas reconnu	S3	S2
	Défaut de l'antenne RFID	S2	S3
Dysfonctionnement LED	Allumage incorrect des LED	S3	S3
	Allumage erratique des bandeaux ou pictogramme LED (clignotement, ...)	S3	S3
Endommagement LED	Bandeaux ou pictogrammes LED endommagés (à moitié éteint)	S3	S3
	Protection LED endommagée (fendue, éclats, lumière obstruée)	S3	S3
Endommagement écran haut	L'écran est inopérant (ne s'allume pas, redémarrage de façon erratique)	S3	S3
	La vitre cassée, fendue ou obstruée	S3	S3
	L'affichage est dégradé (pixels manquants, bandes noires, mauvais centrage, rétroéclairage défaillant)	S3	S3
Endommagement écran bas	L'écran est inopérant (ne s'allume pas, redémarrage de façon erratique)	S2	S1
	La vitre cassée, fendue ou obstruée	S2	S1
	L'affichage est dégradé (pixels manquants, bandes noires, mauvais centrage, rétroéclairage défaillant)	S2	S1
Endommagement haut-parleur	Absence de son	S3	S3
	Mauvaise qualité du son	S3	S3
Endommagement Coffre	Le nez de coffre est embouti	S3	S3
	Le nez de coffre est embouti (avec un danger pour un client ou agent)	S2	S2
	La porte de coffre est arrachée (plus de porte)	S3	S3
	La porte de coffre est arrachée (plus de porte) et les câbles sont visibles	S1	S1
	La porte de coffre est endommagée	S3	S3
	La porte de coffre est endommagée (cela perturbe le fonctionnement des portes ou le passage client)	S2	S2
Erreur de commande de portes	Le changement de mode de porte est impossible	S3	S1
	Le changement de mode de porte est impossible (Le dysfonctionnement continuer après un reboot)	S2	S1
	Le changement de mode de porte est erratique	S3	S1
	Le changement de mode de porte est erratique (Le dysfonctionnement continuer après un reboot)	S2	S1
	Le changement de mode de porte n'est pas celui commandé	S3	S1
	Le changement de mode de porte n'est pas celui commandé (Le dysfonctionnement continuer après un reboot)	S2	S1
Erreur d'affichage supervision	Le mode de porte affiché sur l'application mobile ne correspond pas au mode de porte réel	S2	S1
Erreur d'affichage écran haut	Non réaction des commandes changement écran haut	S2	S1
	Dédicace non affichée	S2	S1
	Informations incorrectes	S2	S1
Erreur d'affichage écran bas	Non réaction des commandes changement écran bas	S2	S1
	Informations incorrectes	S2	S1
Dysfonctionnement SESAM Multitransporteur	Train non trouvé	S1	S1
	Impossibilité de charger une mission	S1	S1
	Titre refusé ou non trouvé	S3	S3
	Lenteur de lecture des billets	S2	S1
	Lenteurs et Figeage de SESAM	S2	S1
	Porte indisponible dans SESAM	S2	S1
	Connexion impossible de SESAM	S1	S1
Dysfonctionnement ou Endommagement Parois et Servitudes	Porte cassée ou Endommagée	S2	S2
	Problème de serrurerie	S2	S2
	Parois cassées	S2	S2
Autres dysfonctionnements	UP éteintes	S1	S1
	WIFI éteint	S2	S2
	WIFI éteint et pas d'accès 4G	S1	S1
	Dysfonctionnement Borne Audio PSH	S2	S2
	Dysfonctionnement ou Endommagement Composteurs et valideurs edmonson	S2	S2
	Dysfonctionnement ou Endommagement Composteurs et valideurs edmonson à plus de 50% du parc des valideurs/composteurs	S1	S1

S1 = Critique

S2 = Sensible

S3 = Standard

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

	VERSION	AUTEUR	DESCRIPTION
	1.1	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Ecriture de la Consigne SLA
30/01/2020	1.2	Caroline PAREL	Ecriture de la Consigne SLA – suite Atelier avec transporteurs
09/03/2020	1.3	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Présentation aux transporteurs prévue le 19/03
30/03/2020	1.6	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Présentation aux transporteurs prévue le 02/04
02/04/2020	1.7	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Atelier de partage avec transporteurs réalisé le 02/04 (cf. Fiche de relecture datée) Prochain Atelier : le 08/04/2020
08/04/2020	1.7	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Revu et finalisation de la Consigne SLA (partagé avec les transporteurs)
26/08/2020	1.8	Gérard COTTET & Caroline PAREL	Finalisation de la Consigne SLA
08/12/2022	1.9	Romuald MORET	Evolution de la Consigne SLA
Janvier 2023		Mira BRIKH	
Avril 2023	2.0	Romuald MORET	
Février 2025	4.0	Romuald MORET	

DOCUMENTS JOINTS

DOCUMENT	DESCRIPTION