

## Accords de niveaux de service (Service Level Agreements SLA)

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités.....</b>	<b>4</b>
1.1	Description et explication sur la structure des fiches SLA.....	4
1.2	Termes et définitions.....	5
<b>2</b>	<b>Conditions complémentaires.....</b>	<b>10</b>
2.1	Conditions marginales .....	10
<b>3</b>	<b>Prestations uniques.....</b>	<b>13</b>
3.1	LEP 01 Prise en charge / Transmission du mandat : implémentation.....	13
<b>4</b>	<b>Processus de pilotage.....</b>	<b>15</b>
4.1	LEP 02 Planification et gestion .....	15
4.2	LEP 04 Budgétisation .....	17
4.3	LEP 05 Gestion d'ordres de travaux.....	19
4.4	LEP 06 Assurance de la qualité.....	20
4.5	LEP 07 Reporting – Controlling .....	22
4.6	LEP 08 Gestion de contrats .....	23
<b>5</b>	<b>Établissement et maintien.....</b>	<b>25</b>
5.1	Projets .....	25
5.2	LOPE 01 Mise en service / LOPE 02 Réception d'ouvrage.....	26
5.3	LOPE 03 Gestion de garanties .....	28
<b>6</b>	<b>Exploitation et maintenance .....</b>	<b>29</b>
6.1	LOPB 01 Exploitation.....	29
6.2	LOPB 02 Analyse de pannes.....	31
6.3	LOPB 03 Inspection.....	33
6.4	LOPB 04 Entretien .....	34
6.5	LOPB 05 Remise en état .....	36
6.6	LOPB 07 Contrôle énergétique.....	37
6.7	LOPB 08 Optimisation d'exploitation .....	39
6.8	LOPB 09.01A Nettoyage intérieur des immeubles .....	40
6.9	LOPB 09.01B Agent de nettoyage journalier .....	42
6.10	LOPB 09.01C Nettoyage des vitrages intérieurs .....	44
6.11	LOPB 09.01D Nettoyage extérieur de l'enveloppe des immeubles.....	45
6.12	LOPB 09.01D Nettoyage du parking .....	47
6.13	LOPB 09.01E Nettoyage du site .....	48

6.14	LOPB 09.08 Lutte contre les parasites .....	50
6.15	LOPB 09.09 Service hivernal .....	51
6.16	LOPB 10 Sûreté et sécurité .....	52
6.17	LOPB 10.01 Fournir la protection objet .....	54
6.18	LOPB 10.06 Faire appliquer le règlement intérieur .....	55
6.19	LOPB 10.09 Infirmerie et sécurité des personnes .....	56
6.20	LOPB 11 Gestion des déchets (secondaire) .....	57
<b>7</b>	<b>Services .....</b>	<b>59</b>
7.1	LOPD 04 Assistance Helpdesk.....	59
7.2	LOPD 05 Astreinte/Piquet .....	61
7.3	LOPD 06 Accueil .....	63
7.4	LOPD 07 Gestions des salles de conférence (bâtiment A2) .....	65
7.5	LOPD 08 Gestion des fermetures.....	66
7.6	LOPD 10 Poste .....	67
7.6.1	<b>LOPD 10.01 Gestion et distribution du matériel de bureau</b>	<b>68</b>
7.7	LOPD 11 Appareils multifonctions .....	69
7.8	LOPD 14 Places de parking.....	70
7.9	LOPD 16 Ordres de petits travaux.....	71
7.10	LOPD 16.01 Réparation de mobilier .....	72

## 1 Généralités

### 1.1 Description et explication sur la structure des fiches SLA

Description de prestation	
<b>Description</b>	Court descriptif du processus et de son contenu
<b>Prestations</b>	
<i>Acheteur de prestations</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Précision du rôle de l'acheteur dans la définition, la gestion et le pilotage de la prestation.</li></ul>
<i>Prestataire</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Descriptif des prestations à fournir par l'entreprise prestataire. Si nécessaire et dans le cas de définitions très détaillées des prestations, un renvoi est à indiquer vers les sous-chapitres et les pièces annexes (par ex. : matrice de nettoyage, disponibilité des installations, processus d'interface, etc.).</li></ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Prestations complémentaires qui pourraient suivre sur commande séparée au prestataire, mais qui ne sont pas intégrées dans les prestations élémentaires. Ces prestations feront l'objet d'une rémunération séparée sauf indication contraire durant la phase d'appel d'offre et de négociation du mandat.</li></ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informations complémentaires concernant l'ordre de réalisation.</li></ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Liste des pièces jointes pertinentes pour le niveau de service.</li></ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>Résultat attendu de la prestation à fournir.</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Moyen de mesure de la qualité</li></ul>

## 1.2 Termes et définitions

No.	Terme	Définition / Explication
1	Donneur d'ordre (DO)	Donneur d'ordre = CFF SA représenté par IM-FM
2	Prestataire	Prestataire (Fournisseur, prestataire)
3	Prestations élémentaires	Prestations récurrentes intégrées au contrat, valables pour toute l'année et qui sont fournies conformément au descriptif des SLA.
4	Prestations complémentaires récurrentes	<p>Prestations qui dépassent et/ou complètent le cadre de la prestation élémentaire.</p> <p>Prestations réalisées régulièrement et commandées séparément pour une période définie.</p> <p>La facturation est effectuée selon les tarifs de régie fixés dans le contrat.</p> <p>Par ex. : Durant six mois, un événement est organisé toutes les deux semaines le mercredi soir ; suite à l'événement, un nettoyage est fait en supplément.</p>
5	Prestations complémentaires uniques	<p>Prestations complémentaires à réaliser une seule fois et commandées séparément par le donneur d'ordre au prestataire.</p> <p>Les prestations sont rémunérées généralement sur la base des tarifs de régie fixés dans le contrat ou selon les tarifs de commande conformes à l'offre de prix établie séparément.</p> <p>Ces prestations ne sont pas récurrentes.</p>
6	Entreprises sous-traitantes	Sur la base d'un accord contractuel signé avec le prestataire, les entreprises sous-traitantes fournissent une partie de la prestation due par le prestataire envers le donneur d'ordre. Les conditions marginales et consignes en vigueur pour le prestataire s'appliquent également pour les entreprises sous-traitantes.
7	Documentation de révision	Les documents de révision sont des documents qui, dans le cas d'une réalisation de construction neuve et d'installations techniques ou après mutation de modifications de construction ou de modifications effectuées sur des systèmes techniques et des installations, sont établis ou mis à jour par les planificateurs ou les entrepreneurs exécutants.
8	Petit matériel et consommables pour les collaborateurs	<p>Petit matériel et articles consommables pour les collaborateurs :</p> <p>Cela comprend entre autres le matériel et articles d'hygiène consommés par les collaborateurs tels que le papier WC, sacs hygiéniques, papier essuie-mains, etc. Ces éléments sont achetés par le prestataire et mis à disposition des usagers. Une facturation</p>

		de ces articles est faite au DO. Le prestataire peut appliquer jusqu'à maximum 7% de frais aux factures de consommables.
9	Petit matériel et consommables pour les prestataires	<p>Petit matériel et articles consommables pour le prestataire :</p> <p>Cela comprend le matériel qui est nécessaire dans le cadre de l'exploitation et de la maintenance des installations techniques (exploitation, analyse de pannes, inspection et entretien) tel que ampoules, vis, courroies d'entraînement, lubrifiant, graisses, joints, agent de détartrage, etc.</p> <p>Ce descriptif inclut également les articles consommables utilisés par le prestataire pour mener à bien sa mission tel que détergent, lavettes, serpillières, gants de nettoyages, chariot de nettoyage, seaux, balais, aspirateurs, etc.</p> <p>Ces éléments font partie intégrante des prestations du fournisseur et ne sont pas facturés séparément.</p>
10	Self assessment - Autocontrôle	Il s'agit de l'autoévaluation / auto-appréciation de la qualité des prestations du prestataire par le prestataire lui-même. Ce processus de self assessment est intégré aux prestations et doit être documenté selon les exigences CFF (LEP 06).
11	Contrat	Le contrat renferme tous les règlements qui entérinent les rapports contractuels des deux parties contractantes (contrat-cadre, pièces jointes, etc.).
12	Documentation d'inventaire et d'exploitation	<p>La documentation d'inventaire rassemble tous les documents et dossiers nécessaires à l'exploitation et à la maintenance des constructions et des installations techniques, ainsi qu'à la gestion administrative des services généraux du bâtiment.</p> <p>Cette documentation appartient à CFF SA ; elle est mise à disposition du prestataire dans le cadre du mandat afin de lui permettre de mener à bien sa mission. Ces documents servent de base à la fourniture des prestations et constituent un ensemble de pièces justificatives à l'exploitation d'installations techniques et de systèmes (consommation d'énergie, actions d'entretien, réglages de processus, protocoles de contrôle, indications de surfaces, statistiques d'alertes, etc.).</p>
13	Stratégie de maintenance	<p><b>Maintenance préventive :</b></p> <p>Les travaux d'entretien et de réparation sont effectués selon les intervalles définis. La plupart du temps, il s'agit de consignes légales ou normatives.</p>

		<p><b>Maintenance relative à l'inspection :</b></p> <p>Les travaux d'entretien et de réparation sont effectués en cas de besoin selon les informations acquises lors de l'inspection. Les valeurs empiriques obtenues à l'inspection peuvent être prises en ligne de compte pour les intervalles fixes d'entretien, ce qui peut simplifier la planification des réparations associées à l'inspection.</p> <p><b>Réparation due à un arrêt de marche :</b></p> <p>Les travaux d'entretien et de réparation sont effectués seulement après une panne ou un arrêt de marche.</p>
14	Rôle du donneur d'ordre	<p><b>CFF- IM-FM-TIR :</b></p> <p>Le contrat de prestataire est piloté et contrôlé par les équipes IM-FM, ces dernières sont donc les principaux interlocuteurs de l'entreprise prestataire. Si d'autres départements spéciaux du donneur d'ordre formulent des demandes auprès du prestataire, ces demandes doivent toujours être préalablement autorisées par IM-FM. Dans le cas contraire, le donneur d'ordre se décharge de tout dédommagement.</p> <p>Rôles définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facility Manager, CFF-IM-FM-TIR, en qualité d'interlocuteur direct pour les demandes opérationnelles avec le responsable FM de site du prestataire</li> <li>- Chef de Team, CFF-IM-FM-TIR, en qualité d'interlocuteur pour les entretiens trimestriels avec le poste Gestionnaire de contrat de l'entreprise prestataire.</li> </ul> <p>Les échelons d'escalade sont les suivants (voir aussi l'illustration selon l'article 15) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facility Manager de CFF-IM-FM-TIR vers le gestionnaire des bâtiments chez le prestataire (et vice versa).</li> <li>2. Chef de Team de CFF-IM-FM-TIR vers le poste KAM chez le prestataire (et vice versa).</li> <li>3. Dirigeant du département CFF Facility Management vers la DG/CEO du prestataire (et vice versa).</li> </ol>
15	Rôles de l'entreprise prestataire	<p><b>Gestionnaire de contrat :</b></p> <p>La personne gestionnaire de contrat (GC) est responsable pour le pilotage général de l'ordre passé au fournisseur (contrat, commande, etc).</p>

		<p><b>Responsable FM de site :</b></p> <p>Le gestionnaire des bâtiments assume la responsabilité opérationnelle du mandat. Il est l'interlocuteur principal direct de IM-FM au niveau opérationnel.</p> <p>Cette personne pilote et optimise la fourniture des prestations au service de CFF concernant la qualité et l'efficacité. La personne gestionnaire des bâtiments a obligatoirement un(e) suppléant(e) qui occupe sa fonction notamment en cas d'absences, congés, etc.</p> <p>Cette personne endosse le rôle de représentant du propriétaire devant les autorités officielles.</p>
16	Ordre de travaux	Prestations <u>complémentaires</u> commandées par le DO pour des petits travaux et / ou interventions en lien avec les prestations déjà fournies par le prestataire.
17	Projets	Prestations <u>supplémentaires</u> commandées par le DO et qui nécessitent une planification et des moyens (humains / techniques) dédiés. Ces projets font l'objet d'une offre du prestataire et d'une validation spécifique du DO.
18	Implémentation	<p>Phase de démarrage du mandat qui correspond à la période de prise en main du mandat par le prestataire sous contrôle et avec l'assistance du donneur d'ordre.</p> <p>Selon les cas, la phase d'implémentation peut se dérouler :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En parallèle de la phase de mise en service et réception de l'ouvrage</li> <li>- En parallèle de la phase d'exploitation</li> <li>- En parallèle des deux phases précédemment citées</li> </ul>

Niveau Échelle	CFF Immobilier Facility Management	Prestataire	Contenu
3	Responsable de département CFF-IM-FM	Directeur / CEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divers sujets d'échange selon les besoins</li> <li>• Niveaux d'escalade les plus élevés</li> <li>• Séance avec les fournisseurs 1 x par an (en fonction du volume des prestations)</li> </ul>



2	Chef de Team CFF-IM-TIR	Gestionnaire de contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens de qualité 4 x par an</li> <li>• Thèmes liés aux conditions contractuelles (Reportings, auto-évaluation, KPI, innovation, contrat et coûts, etc.)</li> </ul>
1	Facility Manager CFF-IM-FM-TIR	Responsable FM de site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nécessaire, participation aux séances trimestrielles de qualité</li> <li>• Réunions régulières sur le site (selon besoin)</li> <li>• Liste de points en suspens, quotidien du bâtiment, planification des événements et retour sur les semaines passés</li> </ul>

## 2 Conditions complémentaires

2.1 Conditions marginales	
<b>Description</b>	Ces conditions complémentaires relatives à la fourniture des prestations font partie intégrante de l'accord SLA. Elles doivent être appliquées pour toute fourniture de prestations.
<b>Consignes légales et normes</b>	La fourniture des prestations s'effectue conformément aux consignes légales, aux lignes directrices des associations professionnelles (VDMA, Allpura), aux directives de sécurité (CFST), aux directives sur l'écologie et aux critères de responsabilité civile ainsi qu'aux consignes ISO 14001 / 9001.
<b>Personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel doit pouvoir être clairement identifié en tant que tel (il ne porte pas de badge du donneur d'ordre, mais il doit être reconnu en qualité de prestataire du donneur d'ordre). Pour cela, il doit porter une tenue vestimentaire (uniforme) mise à disposition par l'entreprise prestataire.</li> <li>L'entreprise prestataire obtient le nombre requis de badges d'accès et de clés pour accomplir ses ordres de réalisation (accès au site, aux immeubles et aux salles).</li> <li>Le prestataire est tenu pour responsable en cas de perte de clés.</li> <li>Seul un personnel qualifié pour le poste et muni des autorisations de séjour sera engagé en Suisse.</li> <li>Le personnel doit posséder une bonne aptitude de communication en langue allemande. Cette faculté est indispensable pour le responsable FM de site ainsi que pour le personnel de réception.</li> <li>Les personnes occupant une fonction de direction ou à responsabilité technique doivent se présenter personnellement au donneur d'ordre.</li> <li>Le prestataire s'engage à assurer la stabilité et la continuité au sein de l'équipe intervenant dans le cadre du présent mandat. S'il devait malgré tout se produire un changement de personnel, l'entreprise prestataire doit obligatoirement garantir le transfert du savoir-faire requis pour le mandat, au nouveau personnel.</li> <li>Au sens de l'accomplissement ordinaire du contrat, en cas d'absences de personnel pendant les vacances, pour raisons de maladie, d'accident ou autres motifs, le prestataire assume la responsabilité de procurer (sans aucune interruption de service) un personnel de remplacement équivalent.</li> <li>Le prestataire s'engage à garantir la formation méticuleuse de son</li> </ul>

	<p>personnel avant d'intervenir, conformément aux exigences du donneur d'ordre. La formation doit être documentée et doit pouvoir être consultée à tout moment par le donneur d'ordre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel du prestataire a le devoir d'informer immédiatement le donneur d'ordre dès qu'il perçoit des situations exceptionnelles (par exemple l'apparition de fumée).</li> <li>Tous les documents établis par le prestataire dans le cadre du présent mandat sont toujours disponibles pour le donneur d'ordre par voie électronique, sous forme de fichiers modifiables et/ou format MS Office et PDF. Ils sont la propriété du donneur d'ordre et doivent toujours être établis sur concertation avec IM-FM.</li> <li>Les données et documents issus d'applications logicielles hors du commun, autres que MS Office, doivent également être mis à disposition du donneur d'ordre dans un format approprié et courant.</li> </ul>						
<b>Dispositions générales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'entreprise prestataire s'engage à fournir toutes les prestations en conformité avec les consignes écologiques en vigueur et selon les consignes stratégiques environnementales du donneur d'ordre.</li> <li>Le prestataire est responsable de l'emploi optimal, professionnel et écologique de tous les matériaux et appareils.</li> <li>Horaires d'ouverture des bâtiments (au public) : <table border="1" data-bbox="555 1227 1163 1476"> <tr> <td>De jour</td><td>Lun – Ven de 08.00 à 18.00 heures</td></tr> <tr> <td>De nuit</td><td>Pas d'ouverture.</td></tr> <tr> <td>Week-end et jours fériés</td><td>Pas d'ouverture.</td></tr> </table> </li> <li>Toutes les consignes en vigueur pour le prestataire s'appliquent également pour les entreprises sous-traitantes engagées pour ce dernier.</li> <li>Le prestataire met à disposition tous les appareils et les machines nécessaires pour l'exploitation et l'exercice de son activité et en assure l'entretien et le stockage.</li> <li>Le prestataire s'assure que la fourniture des prestations n'a aucune répercussion négative sur l'activité (usagers des bâtiments et visiteurs).</li> <li>La réaction aux messages/aux réclamations et prise en charge par le prestataire selon les exigences de temps de réponses et conformément aux horaires de réponse définis en fonction des heures d'ouverture, est dans un délai de 24 heures maximum.</li> </ul>	De jour	Lun – Ven de 08.00 à 18.00 heures	De nuit	Pas d'ouverture.	Week-end et jours fériés	Pas d'ouverture.
De jour	Lun – Ven de 08.00 à 18.00 heures						
De nuit	Pas d'ouverture.						
Week-end et jours fériés	Pas d'ouverture.						

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les salles sont fermées par le personnel après avoir réalisé son travail, toute porte/ toute fenêtre trouvée ouverte est à refermer.</li> <li>• Dans la mesure du possible, le donneur d'ordre met à la disposition du prestataire trois locaux principaux de nettoyage avec vestiaires, un local de nettoyage par étage, un atelier et un bureau.</li> <li>• Le donneur d'ordre met à disposition du prestataire un ordinateur CFF pour chaque personne du prestataire fixement embauchée sur le mandat ainsi qu'une ligne téléphonique fixe et les accès logiciels / serveurs / badges qui conviennent pour remplir la mission du prestataire.</li> <li>• Dans tous les sites immobiliers, le prestataire s'engage fermement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à communiquer sur ses équipes / son personnel, notamment sur les personnes responsables de site et sur les interlocuteurs en cas de réclamations</li> <li>- à diffuser toutes les indications nécessaires à la prise de contact avec le personnel et les numéros de service,</li> <li>- à mettre ces données à jour sur l'intranet, conformément aux modèles consignés.</li> </ul> <p>Les personnes sont représentées avec mention de leur nom et une photo. L'affichage des informations est placé à un endroit approprié, bien fréquenté par les usagers.</p> </li> <li>• Toutes les documentations traitées durant le mandat sont la propriété du donneur d'ordre et doivent être déposées dans les classeurs numérisés mis à disposition à cet effet par le donneur d'ordre ou conformément aux exigences du donneur d'ordre.</li> <li>• Le prestataire a l'obligation de travailler avec les outils et les serveurs CFF sur lesquels il est tenu de garantir en tout temps l'archivage / le stockage des informations relatives au mandat (historique). Il mettra obligatoirement à disposition du DO un accès au système CAFM.</li> <li>• Il est interdit au personnel du prestataire de divulguer toute information du donneur d'ordre aux médias ou à une tierce personne.</li> <li>• Tous les montants indiqués en CHF dans les dossiers s'entendent hors T.V.A.</li> </ul>
--	--

### 3 Prestations uniques

<b>3.1 LEP 01 Prise en charge / Transmission du mandat : implémentation</b>	
<b>Description</b>	<p>Le processus décrit l'étape de transmission du mandat, des données et des documents au prestataire.</p> <p>Cette étape est également nommée « phase d'implémentation » du mandat.</p> <p>C'est une prestation unique pour toute la durée du mandat.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et accompagnement du prestataire durant la phase d'implémentation (Responsabilité FM du DO).</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge de la responsabilité d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre de mesures préparatoires à la phase d'implémentation et d'exploitation</li> <li>- Définition du programme d'implémentation, des ressources / équipes dédiées coté prestataire</li> <li>- Réalisation et garantie de transfert de connaissances, de données et de dossiers avec le donneur d'ordre</li> <li>- Mise en place de l'organisation complète de gestion et d'exploitation</li> <li>- Requête des données nécessaires à l'exploitation, prise en charge et enregistrement de ces données</li> <li>- Participation aux séances de coordination de l'implémentation du DO (avec tout ou partie de l'équipe FM)</li> <li>- Échanges renforcés avec le donneur d'ordre pour assurer une excellente communication pendant la phase de transition</li> </ul> </li> <li>• Mise en place des outils informatiques du mandat : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmation des outils logiciels du mandat pour l'exploitation</li> <li>- Spécification détaillée des interfaces prestataire - DO</li> <li>- Prise en charge des données existantes</li> <li>- Enregistrement et entretien des données techniques de base des installations conformément aux consignes du donneur d'ordre</li> <li>- Création des accès nécessaires aux utilisateurs / DO etc.</li> </ul> </li> <li>• Réception de l'objet par le prestataire pour la prise en charge ordinaire de l'exploitation (processus Prestataire / CFF)</li> </ul> <p>N.B : la réception de l'ouvrage (processus ET / CFF avec appui du prestataire) est décrite dans la LOPE01/02</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place de la première planification de maintenance / d'inspection</li> <li>• Assurer le suivi d'incidents d'exploitation dans les dossiers</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à l'établissement des pièces justificatives relatives au fonctionnement et à la performance avec le DO (formulaires de contrôle, d'inspection, mise en place des outils de reporting, etc.)</li> <li>• Assurer le transfert de connaissance venant du DO (et/ou des installateurs) vers l'ensemble des personnels concernés</li> <li>• Si besoin, soutien au client lors des premier aménagements mobilier / emménagements utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision de la livraison de mobilier</li> <li>- Supervision de l'accès pour les déménageurs</li> <li>- Supervision de l'accès pour les artisans / entrepreneurs durant la phase de construction (à partir du début du mandat)</li> <li>- Enlèvements éventuels des déchets de déménagements dans l'enceinte de l'immeuble</li> </ul> </li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prestations sont rémunérées une fois dans le cadre du forfait d'implémentation.</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la mise en place de l'exploitation</li> </ul> <p>Faciliter la transition construction – exploitation et garantir les intérêts du DO / propriétaire pour la future exploitation</p>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge optimale de toutes les données pertinentes pour la fourniture des prestations</li> </ul>

## 4 Processus de pilotage

4.1 LEP 02 Planification et gestion	
<b>Description</b>	Le processus de <i>Planification et gestion</i> définit les responsabilités des parties dans la mise en place d'une organisation optimale du mandat de FM pour la fourniture des prestations, ainsi que les moyens de communication à privilégier entre prestataire et DO.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la planification du mandat (stratégie FM, gestion des processus, planification générale du mandat de prestation).</li> <li>Pilotage du prestataire par IM-FM (interlocuteur principal du prestataire).</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer une organisation de déroulement et de déploiement du mandat : <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir l'organisation générale du mandat pour la fourniture de prestations en accord avec les objectifs (organisation, ressources).</li> <li>Définir les moyens et méthodes à mettre en œuvre pour le déroulement adéquat des processus.</li> </ul> </li> <li>Gérer l'organisation complète du mandat et notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une personne « Gestionnaire de contrat » qui fait partie intégrante de l'organisation mise en place par le prestataire</li> <li>Les services spécifiés dans la stratégie immobilière, qui ne sont pas fournis par le contractant lui-même et sont donc achetés, doivent être assurés dans le cadre d'un processus et d'une structure organisationnelle (concept opérationnel) adaptés à la stratégie immobilière, de service et de maintenance</li> <li>Répartir et affecter les ressources de manière optimale sur les différents processus du mandat.</li> </ul> </li> <li>Faire intervenir et gérer les ressources / personnes nécessaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la direction du personnel et des moyens d'exploitation associés. Les prestations sont à fournir sur place, sauf disposition contraire expressément indiquée. Le prestataire a pour mission de mettre à disposition, en tout temps et indépendamment des changements de personnel de sa propre structure, les compétences professionnelles nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles.</li> <li>Planifier et diriger une intervention optimale du personnel dans toutes les situations.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séance entre le prestataire et le DO : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des séances régulières sur site (fréquence à convenir selon besoin) entre le responsable de site du prestataire et IM-FM</li> <li>- Une réunion trimestrielle avec le gestionnaire de contrat du prestataire et le donneur d'ordre (IM-FM-TIR)</li> </ul> </li> </ul> <p>Le prestataire est chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser les séances</li> <li>- Établir les protocoles, et contrôler les encours.</li> <li>- Envoyer des procès-verbaux dans un délai d'une semaine</li> <li>- Considérer les questions et les problèmes du donneur d'ordre</li> <li>- Prendre en compte l'avis du DO concernant l'évaluation des prestations fournies et réagir de manière adéquate</li> <li>- Proposer et organiser des réunions complémentaires si nécessaire</li> <li>- Participer de manière ponctuelle, si nécessaire, à des réunions sur demande du DO</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et contracter des objectifs annuels du mandat de FM, en concertation avec le donneur d'ordre (suite au processus de planification du donneur d'ordre)</li> <li>• Établir les instructions d'exploitation et les mettre à jour régulièrement</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire devra présenter les instructions d'exploitation à l'auteur des prestations pour autorisation.</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.3: Compléments d'assurance qualité</li> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteinte des objectifs fixés contractuellement avec le DO</li> <li>• Communication adéquate et rapports</li> <li>• Toutes les interfaces entre donneur d'ordre, usagers et prestataire, concernant le site immobilier, sont coordonnées correctement</li> <li>• Organisation optimale de l'ensemble du mandat de FM</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procès-verbaux de réunion</li> <li>• Procès-verbaux d'audits internes</li> </ul>



<b>4.2 LEP 04 Budgétisation</b>	
<b>Description</b>	Ce processus décrit la réalisation des tâches nécessaires à la gestion budgétaire complète de l'objet (dépenses / recettes) en tenant compte de l'objectif budgétaire.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des postes, de la structure et des contenus pertinents pour la gestion des coûts de l'objet</li> <li>• Récolte des indicateurs budgétaires d'ouvrages comparables, à défaut d'un bilan ou d'un budget précédent.</li> <li>• Fourniture du planning de l'élaboration des estimations budgétaires</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support au DO pour l'élaboration d'estimations grossières des coûts pour la planification des investissements et de la maintenance à charge du donneur d'ordre et du propriétaire de l'immeuble</li> <li>• Contrôle cyclique du portefeuille d'installations techniques du bâtiment en vue de la planification de réparations</li> <li>• Devoir d'avis et de conseil dans la détection d'éventuels coûts à venir pouvant impacter la budgétisation de l'objet</li> <li>• Évaluation des mesures de réparation à prévoir (long terme) et/ou chiffrage des réparations à mettre en œuvre (moyen/court terme)</li> <li>• Sur demande du DO, contrôle des données liées à la budgétisation de l'objet, rédaction de recommandations et/ou de bilans</li> <li>• Aide à l'évaluations de coût sur demande du DO (y. compris récolte d'offres d'entreprises tiers)</li> <li>• Assurer le suivi courant du plan prévisionnel de réparation et des listings de suivi de coûts.</li> <li>• Transmission des informations selon planification du DO.</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dispositions mentionnées dans les contrats de location sur la maintenance de l'aménagement locatif et aménagement de base doivent être observées.</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.6. : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification à long terme d'investissements cohérents et justifiés</li> <li>• Maintien de valeur du bâtiment</li> </ul>

Contrôle de la qualité	<ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---------------------------	--

<b>4.3 LEP 05 Gestion d'ordres de travaux</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit l'organisation des tâches pour la gestion des prestations à fournir dans le cadre des ordres de travaux (OT).
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passation des ordres de travaux</li> <li>• Validation des facturations de OT et vérification des paiements</li> <li>• Autorisation des modifications de prestations (de manière provisoire et/ou définitive)</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité de la fourniture de prestations de travaux (qualité, délais, coût) conformément au contrat</li> <li>• Garantir la transparence des coûts selon conditions / accords SLA</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces prestations font l'objet d'une facturation séparée sur la base des taux de régies définis</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.3: Compléments d'assurance qualité</li> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déroulement optimal des ordres de travaux</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	

<b>4.4 LEP 06 Assurance de la qualité</b>	
<b>Description</b>	Ce processus porte sur le contrôle périodique de la qualité de la fourniture des prestations, par le prestataire lui-même ou par le donneur d'ordre.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination des critères de qualité (genre, volume, critères)</li> <li>• Évaluation de l'atteinte des objectifs qualité par le prestataire</li> <li>• Commande et validation des sondages auprès des utilisateurs</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance de la qualité au sens du contrôle de la qualité : le prestataire garantit la supervision et le contrôle de la qualité des prestations fournies par lui-même</li> <li>• Réaliser des audits : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'audits internes et documentation associée</li> <li>- Réalisation d'un sondage utilisateur une fois par an conformément aux consignes de l'acheteur des prestations</li> <li>- Self assessment – Autocontrôle dans la réalisation des prestations</li> </ul> </li> <li>• Établir la gestion des réclamations : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place des processus clairs de gestion des réclamations</li> <li>- Recevoir et enregistrer les réclamations</li> <li>- Transmettre aux utilisateurs, en temps utile, le statut de traitement de leurs réclamations</li> </ul> </li> <li>• Analyser et évaluer une réclamation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réclamations sont comparées avec les résultats des contrôles de qualité et les modifications antérieures éventuelles des contrats et/ou des accords de prestation</li> </ul> </li> <li>• Fixer des mesures d'amélioration : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un plan de mesures pour l'amélioration et/ou l'optimisation des processus le nécessitant pour garantir un standard élevé de prestation</li> <li>- Les mesures qui en résultent doivent être implémentées soigneusement et parallèlement avec déroulement opérationnel du processus concerné</li> </ul> </li> <li>• Processus de mesure de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle courant des indicateurs KPI définis</li> <li>- Mise à disposition des éléments de suivi des KPI prescrits par l'acheteur des prestations</li> <li>- Réalisation une fois par an d'une enquête de satisfaction des</li> </ul> </li> </ul>

	utilisateurs
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aucune prestation complémentaire</li></ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aucune remarque</li></ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 3.3.3 : Compléments d'assurance qualité</li><li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li></ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en œuvre de toutes les mesures requises pour garantir la qualité des prestations et services</li><li>• Haute satisfaction client</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observation des KPI conformément aux consignes indiquées dans le processus de mesure de performance</li></ul>

<b>4.5 LEP 07 Reporting – Controlling</b>	
<b>Description</b>	Le processus intitulé « Reporting – Controlling » comporte la définition et le traitement des données du mandat et leur mise à disposition adéquate pour le DO.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer les objectifs de qualité et les exigences de reporting</li> <li>• Déterminer les données et indicateurs essentiels au pilotage du mandat</li> <li>• Évaluer les données fournies par le prestataire pour soutenir d'éventuelles prises de décision</li> <li>• Analyser, évaluer et valider les documents du prestataire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support éventuel au DO pour la définition de la documentation d'exploitation et des indicateurs pertinents pour le pilotage</li> <li>• Mise en œuvre et pilotage d'un système de gestion des données (récolte des données et informations nécessaires au mandat, analyse des données, mise en forme et communication des données sous les formats exigés)</li> <li>• Proposition d'amélioration et d'optimisation de la gestion des données d'exploitation</li> <li>• Mise en place d'un système de rapports d'incidents et de tout moyen nécessaire au reporting rigoureux des événements</li> <li>• Établissement des rapports et comptes-rendus conformément à l'annexe 3.3.6 : Exigences de reporting qui constitue un <u>catalogue minimal</u> d'exigences de reporting</li> <li>• Présentation – explication – justification au DO des résultats observés dans les différents reporting</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.3: Compléments d'assurance qualité</li> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage du mandat sur la base d'indicateurs cohérents et pertinents</li> <li>• Récolte d'information à des fins de contrôle, de comparaison et/ou de prises de décisions</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports conformes aux annexes susmentionnées pour la livraison des information requises.</li> </ul>

<b>4.6 LEP 08 Gestion de contrats</b>	
<b>Description</b>	Le processus s'applique à la gestion de contrats passés entre l'acheteur de prestations (DO) et des tiers.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination des conditions cadres principales relatives à la gestion de contrat</li> <li>• Établissement et/ou annulation des contrats de tiers</li> <li>• Modifications contractuelles</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<p><u>Pour CFF uniquement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats de service : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passation d'ordre d'intervention</li> <li>- Supervision / Contrôle de la fourniture de prestation</li> <li>- Proposition d'optimisation des contenus de prestation</li> <li>- Éventuellement validation de la facturation sur demande CFF</li> </ul> </li> <li>• La supervision de la réalisation des prestations contractuelles qui sont conclues par le donneur d'ordre directement avec des tiers (en dehors de l'ordre passé par le prestataire) inclus notamment (<b>LISTE NON EXHAUSTIVE</b>) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ascenseurs</b> : en cas de message de panne ne pouvant pas être réglé facilement, accompagnement des entreprises sous-traitantes lors de leur intervention sur place</li> <li>- <b>Façade</b> : le contrat d'entretien de la façade sera directement conclu par le propriétaire.</li> <li>- <b>Installations techniques (général)</b> : Tous les contrats de maintenance sont passés en direct par CFF-FM pour les installations sous garantie. L'organisation de la maintenance des installations est organisée par le prestataire (voir LOPB04).</li> <li>- <b>Système des fermetures mécanique et de contrôle d'accès</b> : encadrement d'entreprises sous-traitantes lors des interventions sur place</li> <li>- <b>Appareils multifonction</b> : conformément au chapitre « Appareils multifonction » (toner, papier, dysfonctionnement) LOPD11</li> <li>- <b>Mobilier</b> : petites réparations de mobilier conformément à LOPD 16.01 (Matériel ou réparations fournis conformément aux contrats signés entre le donneur d'ordre et le fournisseur).</li> <li>- <b>Équipements de cuisine</b> (micro-onde, frigo) : contrat cadre CFF - Bauknecht</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Machines à café</b> : contrat cadre CFF – Selecta</li> <li>- <b>Fontaines à eau</b> : contrat cadre</li> <li>- <b>Plantes vertes intérieures</b> : contrat cadre CFF – Hydroplant</li> <li>- <b>Défibrillateurs</b> : contrat cadre - voir LOPB10</li> <li>- <b>Tapis de sol</b> : contrat de location avec remplacement automatique régulier</li> </ul> <p>Le prestataire est chargé de veiller en tout temps à la récolte des PV d'intervention des prestataires externe du DO et à leur stockage/archivage de manière fiable et cohérente avec les exigences du DO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déclaration de sinistres</li> <li>- Constatation sur place de sinistres en cas d'incidents à titre de représentant du donneur d'ordre (enregistrement, procès-verbal et message à IM-FM)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'acheteur des prestations est le DO. C'est lui qui s'acquitte du paiement des factures (qui lui sont adressées directement).</li> <li>• Le prestataire reste le garant de la qualité de la prestation fournie dans le cadre de son ordre d'intervention.</li> <li>• Cette prestation est incluse dans le mandat de manière forfaitaire quel que soit le nombre de contrats tiers passés par CFF.</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune remarque</li> </ul>
<b>Résultat</b> (à la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision et gestion des prestations tiers</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des contrats du mandat exhaustive et à jour en tout temps</li> <li>• Disponibilité des documents contractuels actifs</li> </ul>



## 5 Établissement et maintien

5.1 Projets	
<b>Description</b>	L'accord de SLA « Projet » décrit les tâches et les obligations du prestataire concernant le traitement de projets.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification, pilotage et assurance de la qualité du processus</li> <li>Définition de l'implication et du rôle du prestataire dans un projet</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Devoir d'information et de soutien dans le cadre de ses tâches et de ses obligations en qualité d'exploitant</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude et avant-projet (SIA 112)</li> <li>Projet de construction et réalisation (SIA 112)</li> </ul> <p>Une aide plus avancée, pouvant être facturée à titre de prestation complémentaire, par exemple dans la fonction de chef de projet de construction au tarif temps moyen selon la recommandation SIA 112</p>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune remarque</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apport d'aide complète à l'acheteur de prestation et aux spécialistes du donneur d'ordre dans l'étude et l'avant-projet d'ouvrages, selon la recommandation SIA 112</li> <li>Aide fournie à l'acheteur de prestation et aux spécialistes du donneur d'ordre dans le projet de construction et la réalisation d'ouvrages, selon la recommandation SIA 112 et la commande de prestations</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité des documents / informations</li> <li>Qualité de la réalisation du projet</li> </ul>

5.2 LOPE 01 Mise en service / LOPE 02 Réception d'ouvrage	
<b>Description</b>	<p>Le processus de <i>Mise en service</i> décrit le passage des installations et des objets au stade d'exploitation.</p> <p>Pour les installations techniques cela inclut notamment des réceptions d'ouvrages et des séances d'instructions aux installations. Sur cette base, le prestataire se charge de planifier l'exploitation et de développer la documentation correspondante.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le chef de projet exploitation (DO) coordonne la prise en charge du mandat pour la phase de mise en service et convoque les intervenants nécessaires</li> <li>Le donneur d'ordre ou la personne désignée par le donneur d'ordre s'assure du bon transfert de toutes les documentations pertinentes au prestataire pour la phase d'exploitation</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestations conformément à l'annexe 3.3.7. : Mise en service / gestion des garanties.</li> <li>En complément (si non précisé dans l'annexe) pour la phase de fin de chantier – début d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>Présence sur site lors du réglage des installations et de la gestion technique centralisée pour l'acquisition de la compréhension nécessaire à l'exploitation</li> <li>Participation aux différents contrôles des installations avec les équipes projets (notamment pour l'accessibilité des installations en vue de l'exploitation, inspection, entretien et réparation)</li> <li>Participation obligatoire aux cours de formation aux installations techniques par les installateurs</li> <li>Transmission si nécessaire de la documentation de formation à son propre personnel ou aux autres prestataires</li> <li>Participation aux tests intégraux de l'ouvrage et aux réceptions d'ouvrage</li> <li>Contrôle de la documentation de prise en charge et de gestion du mandat</li> <li>Prise en main et contrôle de la gestion du Dossier d'Ouvrage fourni par le projet</li> <li>Enregistrement et actualisation des données nécessaires à l'exploitation dans l'outil de gestion d'exploitation (fourni par le prestataire) et dans les documentations d'installations techniques</li> </ul> </li> </ul>

	<p>(ainsi que dans les dossiers clients concernés – serveurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traitement, enregistrement et mise à jour des informations et données du bâtiments nécessaires à l'exploitation et fournies a posteriori</li> <li>○ Classement de la documentation d'exploitation et conservation de cette documentation à des fins de contrôles officiels</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prestations sont rémunérées une seule fois dans le cadre du forfait d'exploitation de la 1ere année de service.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.7. : Mise en service / gestion des garanties.</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle complet de l'ouvrage et de ses installations</li> <li>• Gestion anticipée d'éventuels défauts (y compris documentation)</li> <li>• Prise en main facilitée de l'exploitation / bonne connaissance des spécificités des installations</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité des procès-verbaux des installations</li> <li>• Reporting complet des défauts sous l'outil CFF Resolving</li> </ul>

<b>5.3 LOPE 03 Gestion de garanties</b>	
<b>Description</b>	Le processus de <i>Gestion de garanties</i> comporte l'enregistrement et la supervision des délais de garantie
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Planification, pilotage et assurance de la qualité du processus</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi courant d'une liste de garanties</li> <li>• Assurer le suivi des délais de prescription</li> <li>• Contrôler et faire valoir les réclamations pour défauts</li> <li>• Suivre les mesures correctives et contrôler la finalisation</li> <li>• Encadrer et documenter les réceptions d'ouvrage définitives</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire détient toujours un aperçu des parties de l'immeuble et des installations pour lesquelles il existe une garantie de l'installateur. Pour cela, il fait le suivi d'une liste de garanties/de vices qu'il obtient de l'entrepreneur technique ou du donneur d'ordre lors de la transmission de l'ouvrage. Il assure la mise à jour courante de cette liste.</li> <li>• Ponctuellement avant expiration du délai de garantie, il informe l'entreprise prestataire pour que cette dernière puisse ordonner un contrôle spécifique de l'état des lieux. Tout spécialement les garanties prolongées résultant du contrat d'entrepreneur technique sont à prendre en compte (par exemple la façade).</li> <li>• Le prestataire s'assure qu'aucune mesure d'entretien et de réparation ne soit effectuée sur les installations techniques sous garantie, de telles mesures pouvant entraîner, en fonction de leur type de réalisation, une annulation du droit de garantie ou même des coûts injustifiés.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le suivi complet des garanties</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenue à jour des documents (liste et document de garanties)</li> </ul>

## 6 Exploitation et maintenance

6.1 LOPB 01 Exploitation	
<b>Description</b>	<p>Au cours de l'exploitation, le fonctionnement des installations techniques et des équipements est supervisé et contrôlé.</p> <p>D'éventuelles optimisations spécifiques à l'usage et au réglage des installations sont opérées.</p> <p>L'ensemble des articles consommables nécessaires au bon fonctionnement des installations sont mise à disposition par le prestataire et changés.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défini et met à jour / modifie le besoin (définition du niveau de service, de la disponibilité des équipements, etc.)</li> <li>• Passe l'ordre de mise hors de service ou d'arrêt d'une installation sur la base des recommandations du prestataire compétent</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploitation des installations techniques pour répondre aux exigences de disponibilité dans l'annexe 3.3.6 : Exigences de disponibilité</li> <li>• Assurer une exploitation rentable en appliquant les conditions marginales, légales et normatives</li> <li>• Commander et superviser l'ensemble des installations techniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'exploitation optimale de l'installation technique du bâtiment et des autres parties d'ouvrage conformément aux consignes légales, aux lignes directrices et aux normes</li> <li>- Commander et superviser les systèmes de gestion technique centralisée GTC</li> <li>- Commander et commuter des installations techniques du bâtiment (y compris superviser les temps de commutation)</li> <li>- Effectuer les réglages de précision des valeurs visées et des valeurs en temps réel en fonction de l'usage pendant les jours fériés ou modification des programmes en mode été/hiver</li> <li>- Modification des fonctionnements des installations en cas de changement d'usage</li> </ul> </li> <li>• Gestion des consommables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle des quantités (et de l'état) des consommables (en cours d'utilisation / stocks)</li> <li>- Assurer la réserve et le remplissage de consommables</li> </ul> </li> <li>• Documenter l'exploitation quotidienne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle et suivi de la documentation d'exploitation quotidienne pour</li> </ul> </li> </ul>

	<p>les installations pertinentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir l'accès rapide au carnet d'exploitation pour le donneur d'ordre</li> <li>• Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations techniques du bâtiment et des parties d'ouvrage</li> <li>• Maintenir les locaux propres et rangés</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune remarque</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploitation optimale des installations et parties d'ouvrage</li> <li>• Mise en marche / arrêt des installations selon nécessité</li> <li>• Documentation complète de l'exploitation des installations sous forme numérisée (hormis les réglementations spéciales qui offrent la version papier si nécessaire)</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des standards / niveaux de service définis par le DO</li> <li>• Disponibilité intégrale de la documentation d'exploitation (Procès-verbal d'installations, pièce justificative des contrôles fonctionnels, procès-verbal de tests d'intégration technique, rapports d'alertes, pièce justificative de contrôles conformes aux directives légales)</li> <li>• Communication active vers le DO dès que nécessaire</li> </ul>

<b>6.2 LOPB 02 Analyse de pannes</b>	
<b>Description</b>	<p>Le processus d'<i>Analyse de pannes</i> sur les installations techniques et de sécurité du bâtiment est dédié à l'analyse des perturbations survenues durant les heures d'exploitation et en dehors, et au constat des causes.</p> <p>Le dépannage est effectué directement en présence de perturbations mineures ou de dommages mineurs.</p> <p>En cas de pannes / dommages d'une plus grande ampleur, les processus correspondants tel le processus de <i>Réparation</i> sont mis en œuvre.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de disponibilité requise</li> <li>• Définition des personnes à informer en cas de panne</li> <li>• Établissement du concept de communication en cas de pannes / alarmes</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi détaillé des alarmes techniques / télégestion via partenaire sous contrat CFF (Sérissa Telebat)</li> <li>• Analyses de pannes</li> <li>• Intervention en cas de panne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir en cas de panne durant les heures de service et en dehors via un service de piquet (voir LOPD 05).</li> <li>- Recevoir les notifications de panne et les documenter dans l'outil de gestion informatisé (<b>ticket via le Helpdesk</b>)</li> <li>- Dans le cas où un dépannage n'est pas directement possible, coordonner, superviser et documenter le dépannage réalisé avec des spécialistes supplémentaires</li> </ul> </li> <li>• Dépannage et réparation des dommages mineurs</li> <li>• Établir la documentation / les procès-verbaux pour l'enregistrement des résultats d'inspection et des prises de mesures consécutives dans l'outil de gestion informatisé</li> <li>• Diagnostic d'erreur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'enregistrement, l'analyse, la documentation et à l'évaluation de l'erreur</li> <li>- Contrôler la présence éventuelle de facteurs influents dans l'environnement de la panne,</li> <li>- Alerter si nécessaire le DO ou les postes d'alertes définis</li> </ul> </li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune remarque</li> </ul>

<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 3.3.4 : Exigences de disponibilités</li><li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li></ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalisation des diagnostics fiables de pannes / localisation des alarmes</li><li>• Identification efficace des causes d'une panne et déclenchement des mesures requises</li><li>• Dépannage et dommages mineurs</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observation des standards / niveaux de service (par rapport au temps de réactivité)</li><li>• Statistique de panne (inclus dans le reporting via statistique Helpdesk)</li></ul>



<b>6.3 LOPB 03 Inspection</b>	
<b>Description</b>	L'inspection sert à constater et à évaluer l'état en temps réel des installations techniques du bâtiment. Les inspections peuvent avoir lieu périodiquement ou selon les besoins.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordonner une inspection extraordinaire, par exemple le contrôle cyclique d'hygiène et l'évaluation d'installations aérauliques ou sanitaires.</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser un plan d'inspection de l'état actuel pour chaque installation technique du bâtiment et de construction</li> <li>Effectuer les inspections de l'ensemble des installations techniques</li> <li>Coordonner et superviser un programme d'inspections externes pour les installations pertinentes, sur le plan légal et en matière de sécurité, avec les organes compétents pour l'inspection légale obligatoire</li> <li>Informers les inspecteurs externes de tout changement d'équipement dans les règles légales</li> <li>Contrôler périodiquement les toitures plates</li> <li>Établir la documentation / les procès-verbaux pour l'enregistrement des résultats d'inspection et des prises de mesures consécutives dans l'outil de gestion informatisé (CAFM) du prestataire</li> <li>Mettre en place les mesures requises faisant suite à l'inspection pour rétablir l'état optimal des installations : par exemple des actions d'entretien supplémentaire, réparations, assainissements ou améliorations</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune remarque</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.4 : Exigences de disponibilités</li> <li>Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne connaissance du fonctionnement des installations</li> <li>Anticipation de mesures correctives pour le fonctionnement des installations</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité contractuelle (Standards / niveaux de service)</li> <li>Plan d'inspection / rapport d'inspection (procès-verbaux) d'inspection</li> </ul>

<b>6.4 LOPB 04 Entretien</b>	
<b>Description</b>	Le processus <i>Entretien</i> inclut les mesures régulières visant à maintenir les ouvrages et les installations en état d'utilisation.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande de travaux d'entretien et de révision annuels</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire est responsable de la planification de l'entretien des installations listées dans le mandat. (cf. Annexe Partie 3.2 Tableau de remise de prix incluant la liste des installations techniques).</li> <li>• L'entreprise établit une planification cohérente des entretiens des parties d'ouvrage et installations qui le nécessite sur la base des réglementations, norme en vigueur et règles de l'art.</li> <li>• Le prestataire suit l'exécution de l'entretien par les tiers sous contrat CFF qui doivent effectuer l'entretien conformément à la planification et aux normes actuelles DIN (31051), VDMA, aux conditions marginales légales et normatives.</li> <li>• Le prestataire communique régulièrement sur l'exécution des travaux d'entretien (et les retards) à IM-FM.</li> <li>• Si besoin, le prestataire informe CFF des entretiens nécessaires ne pouvant être prévus et / ou planifiés, notamment en cas de contrats d'entretien manquants / non mis à disposition du prestataire.</li> <li>• Le prestataire s'assure que les entretiens soient faits dans toutes les conditions nécessaires de sécurité pour les personnels intervenants et de confort pour les usagers du bâtiment</li> <li>• Le prestataire organise les entretiens et s'assure notamment du contrôle et de l'entretien des dispositifs techniques de protection contre l'incendie et des extincteurs à main.</li> <li>• Le prestataire a pour charge la coordination de l'entretien et du nettoyage des puits de pompage (y compris barrage des places de parking dans le garage, déviation pour automobilistes, etc)</li> <li>• L'entreprise prestataire est responsable de la documentation des pièces justificatives résultant des travaux de maintenance (réclamations, stockage, archivage adéquat)</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>

<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les dispositions énoncées dans les contrats de location des immeubles doivent être observées.</li> </ul> <p>Les consignes légales suivantes sont à appliquer :</p> <p>L'association des constructeurs de machines et d'installations techniques allemands (Verband der deutschen Maschinen und Anlagenbauer VDMA) a défini les lignes directrices ci-dessous qui font partie intégrante du contrat de prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>VDMA</li> <li>VDMA 24186-0 Vue d'ensemble, classification et nomenclature (Übersicht und Gliederung, Nummernsystem, allg. Anwendungshinweise)</li> <li>VDMA 24186-1 Appareils et installations aérauliques (Lufttechnische Geräte und Anlagen)</li> <li>VDMA 24186-2 Appareils et installations thermiques (Heiztechnische Geräte und Anlagen)</li> <li>VDMA 24186-3 Appareils et installations frigorifiques (Kältetechnische Geräte und Anlagen zu Kühl- und Heizzwecken)</li> <li>VDMA 24186-5 Appareils et installations électrotechniques (Elektrotechnische Geräte und Anlagen)</li> <li>VDMA 24186-6 Appareils et installations sanitaires (Sanitärtechnische Geräte und Anlagen)</li> <li>VDMA 15304 Ascenseurs et plates-formes élévatrices (Aufzüge Hebebühnen)</li> <li>VDMA 24186-7 Protection incendie (Brandschutz)</li> <li>VBG 74 Échelles et marchepied (Leitern und Treppen)</li> <li>Consignes du fabricant</li> <li>La planification des travaux d'entretien et de réparation est effectuée séparément pour les constructions de base et locatives.</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.4 : Exigences de disponibilités</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les installations techniques du bâtiment remplissent les critères de disponibilité exigés</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des exigences de disponibilités de l'annexe 3.3.4 : Exigences de disponibilités</li> <li>Procès-verbal de travaux d'entretien / Pièces justificatives de travaux d'entretien</li> <li>Observation des règles d'entretien conformément à VDMA/DIN/etc.</li> </ul>

<b>6.5 LOPB 05 Remise en état</b>	
<b>Description</b>	<p>Le processus <i>Remise en état</i> régit le rétablissement du bon fonctionnement des installations et/ou des parties de bâtiment afin d'en garantir un usage correct.</p> <p>Ce processus s'applique aux réparations planifiées et non planifiées (car non planifiables).</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validation de toutes les demandes de réparations soumises par le prestataire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des mesures de réparation planifiées (et non planifiées) pour rétablir le bon état de fonctionnement des installations techniques du bâtiment et des constructions, et pour garantir la sécurité de service en respectant les règles de disponibilité conformément à l'annexe 3.3.4: Exigences de disponibilités</li> <li>Contrôle et application des droits de garantie des installations (y compris gestion des réclamations)</li> <li>Documentation complète des réparations, suivi et enregistrement des coûts et des opérations dans l'outil de gestion informatisé</li> <li>Communication lors des séances prévues à cet effet. En cas d'urgence ou de défauts importants impactant les exigences de disponibilités, le prestataire est tenu d'informer le DO sans délai</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les offres de réparations doivent faire l'objet d'une validation par le DO</li> <li>Les mises en état font l'objet de prestations complémentaires facturées au DO après validation du DO et réalisation des travaux</li> <li>Les taux de régie en vigueur dans le contrat s'appliquent</li> <li>Les frais d'encadrement / gestion sont facturés en sus des frais de réalisation / matériel au taux maximum de 3,7 %</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.6. : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rétablissement du bon état de fonctionnement des installations dans les meilleurs délais / au meilleur coût</li> <li>Documentation de l'historique des réparations d'installations</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentation complète des réparations déjà effectuées disponible en tout temps</li> </ul>

<b>6.6 LOPB 07 Contrôle énergétique</b>	
<b>Description</b>	Le processus de <i>Contrôle énergétique</i> est dédié à l'analyse des données de consommation d'énergie et de fluides à intervalles réguliers, et à la mise en place de mesures préventives / correctives pour limiter le surplus de consommation.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de référentiels des données pertinentes</li> <li>• Définition d'objectifs</li> <li>• Fixation d'objectifs annuels sur l'énergie</li> <li>• Planification, pilotage et assurance de la qualité des processus</li> <li>• Collecte des données de tous les compteurs d'énergie et d'eau via le système centralisé mis en place par le donneur d'ordre.</li> </ul> <p>Via partenaire sous contrat (Enastra)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des données</li> <li>- Suivi des alarmes</li> <li>- Évaluation, Benchmark, Statistique</li> <li>- Détection des potentiels</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place des actions conjointement avec le prestataire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur information du Donneur d'Ordre (via son partenaire Enastra) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à l'analyse des causes des dérives/incohérence dans le suivi énergétique</li> <li>- Mise en place des mesures nécessaires pour profiter des potentiels détectés</li> </ul> </li> <li>• Mise en place des mesures immédiatement requises pour limiter les consommations (par exemple en cas de rupture de conduite / conduite d'eau)</li> <li>• Participation pour sensibiliser les locataires de l'immeuble</li> <li>• Si besoin, participation à la documentation et la modification de concepts de comptage (enregistrement des consommations)</li> <li>• Mise en œuvre courante de mesures peu onéreuses : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification de paramètres de service (horaires de commutation, valeurs visées, programmes de service et réglage permanent des installations en fonction de la demande ou de la nécessité)</li> <li>- Comprendre le mode d'exploitation des installations et agir avec</li> </ul> </li> </ul>

	<p>économie d'énergie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remettre en question la nécessité d'un mode de service</li> <li>- Limiter les températures ambiantes</li> <li>- Arrêt de consommateurs inutiles</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indication au donneur d'ordre des déviations du comportement d'exploitation et des usagers (portes et fenêtres ouvertes en permanence, températures ambiantes élevées, appareils chauffants électriques privés)</li> <li>• Indication au donneur d'ordre des défauts techniques des installations et des constructions ayant des répercussions sur la fiabilité, le respect environnemental et la rentabilité.</li> <li>• Devoir d'avis au donneur d'ordre concernant le respect des consignes internes et/ou des critères légaux obligatoires sur l'environnement</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune remarque</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.6. : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention de consommation surélevée en raison d'un dysfonctionnement ponctuel des installations</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation des standards / niveaux de service</li> <li>• Rapidité de traitement des retours sur les demandes faites par le DO</li> </ul>

<b>6.7 LOPB 08 Optimisation d'exploitation</b>	
<b>Description</b>	Le processus <i>Optimisation d'exploitation</i> permet de relever les possibilités d'optimisation concernant l'exploitation et de les mettre en œuvre le cas échéant. Toutes les prestations exécutées par l'entreprise prestataire doivent inclure le processus <b>Optimisation d'exploitation</b> (principe de l'amélioration continue)
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification, pilotage et assurance de la qualité des processus</li> <li>Validation de projets d'optimisation</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition de mesures visant à améliorer l'efficacité de l'exploitation de l'objet au bénéfice du propriétaire, dans les domaines des coûts d'exploitation, du maintien de la valeur de l'objet, de la qualité des prestations et/ou de la rapidité d'exécution des services d'exploitation (avec argumentaire chiffré et étude d'impact (avantages/ inconvénients))</li> <li>Mise en œuvre des mesures d'optimisation décidées avec le DO</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prestataire s'engage à accompagner le DO dans toutes les mesures qu'il pourra prendre pour viser à : <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter son efficacité énergétique en réduisant ses consommations</li> <li>Réduire son empreinte carbone dans tous ses processus</li> <li>Améliorer l'ensemble des aspects environnementaux liées au fonctionnement du bâtiments (réduction des déchets, limitation des pollutions, etc)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus d'exploitation plus efficaces</li> <li>Démarche d'amélioration continue active pour l'exploitation</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observation des standards / niveaux de service</li> </ul>

<b>6.8 LOPB 09.01A Nettoyage intérieur des immeubles</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit le nettoyage et l'entretien des surfaces générales ainsi que des surfaces utilisées par le donneur d'ordre. Les prestations se réfèrent aux espaces intérieurs des immeubles.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des surfaces pertinentes</li> <li>• Définition de la prestation (y compris fréquences), modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<p>Cette SLA concerne les surfaces de bureaux CFF ainsi que l'ensemble des communs des bâtiments y compris réception. Les zones bureaux des locataires tiers et la zone de parking sont exclus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage d'entretien conformément à la matrice d'opération de nettoyage dans l'annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> <li>• Pose de panneaux d'avertissement de risque de glissade si besoin lors des activités de nettoyages</li> <li>• Enlèvement primaire : Vidage des poubelles conformément à l'annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> <li>• Le vidage des conteneurs collectifs dans les unités fonctionnelles est effectué jusqu'aux locaux d'enlèvement généraux par le personnel de nettoyage.</li> <li>• Sur demande, évacuation des déchets encombrants du DO directement vers les locaux déchets (exemple : cartons de livraison).</li> <li>• Nettoyage des poubelles si nécessaire</li> <li>• Les alentours des postes d'enlèvement doivent être maintenus en ordre</li> <li>• Les émissions d'odeurs sont à éviter (par exemple, en provenance des textiles de nettoyage ou des poubelles collectives)</li> <li>• Mise à disposition des utilisateurs des articles d'hygiène et des articles consommables nécessaires (papier WC, etc).</li> <li>• Gestion des neutralisateurs d'odeur dans les sanitaires : nettoyage des grilles (le remplacement de la lampe est à intégrer dans la LOPB 04)</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer des nettoyages de fond et des nettoyages spéciaux à la demande du donneur d'ordre (facturation selon taux de régie en vigueur)</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût engendré pour l'enlèvement primaire est à inclure dans le prix du nettoyage intérieur</li> <li>• L'approvisionnement en articles d'hygiène et consommables est à charge du prestataire (avec validation du DO et refacturation)</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li><li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li></ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaction des clients concernant le niveau de nettoyage</li><li>• Immeuble nettoyé et entretenu à un niveau de qualité représentatif du standing du bâtiment</li><li>• Conservation de la valeur des immeubles</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Self assessment du prestataire et échantillonnage de contrôle par IM-FM</li><li>• Procès-verbal de nettoyage (si demandé par le donneur d'ordre, concertation après prise en charge du mandat)</li><li>• Satisfaction clients</li></ul>

<b>6.9 LOPB 09.01B Agent de nettoyage journalier</b>	
<b>Prestations</b>	Ce processus décrit les tâches du personnel de nettoyage présent en journée dans les locaux pour répondre aux divers besoins du DO (CFF uniquement).
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des travaux à exécuter</li> <li>• Instruction de travail pour les activités à réaliser</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<p><u>Pour CFF uniquement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise prestataire met à disposition du donneur d'ordre une agente ou un agent de nettoyage journalier pendant les horaires de travail définis (du lundi au vendredi) : - 07.00 –à 17.00 heures La suppléance de l'agent de nettoyage pendant les vacances est à garantir.</li> <li>• Cette prestation se limite aux zones de bureaux CFF des bâtiments A2 et A3 ainsi qu'à la réception et aux communs. Les zones de locataires tiers et le parking sont exclus.</li> <li>• Durant les heures de présence, les activités suivantes sont entre autres à accomplir, soit : <b>Quotidiennement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement des tickets de nettoyage (à traiter en priorité)</li> <li>- Contrôle visuel et maintien en ordre de tous les coins café des étages (à minima : 1 x le matin et 1 x après les heures de repas de midi) et si nécessaire : rangement de la vaisselle, remplissage, mise en route et vidage lave-vaisselle, vidage poubelle, nettoyage de surface cuisine, nettoyage au besoin des tâches d'usage sur tables et chaises, remplissages consommables, etc</li> <li>- Contrôle visuel et maintien en ordre de la cafétéria (A3 – 6<sup>e</sup> étage) avec zone de repas (à minima après la pause de midi) : nettoyage des tâches d'usage (sol, tables, chaises) si besoin, rangement de la vaisselle, remplissage, mise en route et vidage lave-vaisselle, vidage intermédiaire poubelle, remplissages consommables, etc</li> <li>- Contrôle de propreté des réfrigérateurs et nettoyage (si nécessaire)</li> <li>- Contrôle visuel de la zone de cafétéria (A3 – RDC) : nettoyage du sol et des tables si besoin ; vidage intermédiaire</li> </ul> </li> </ul>

	<p>poubelle, remplissages consommables, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle visuel de la terrasse de la cafétéria (A3- 6<sup>e</sup> étage), vidage des poubelles et des cendriers, nettoyage des tâches d'usage sur le mobilier extérieur (tables, chaises, etc)</li> <li>- Enlèvement des traces de doigts sur les vitrages / poignées de portes, et tous les supports (ascenseurs, interrupteurs, frigos, mobilier, etc...</li> <li>- Contrôle visuel WC et remplissage des essuie-mains et le papier hygiénique (et consommables) dans les installations WC en cas de besoin</li> <li>- Nettoyage des tableaux blancs des étages (avec accords des personnels du DO)</li> <li>- Gestion du linge de maisons si nécessaire (changement essuie-mains, tissus, etc)</li> <li>- Déclarations de problèmes techniques / besoins de réparation à l'équipe FM</li> </ul> <p><b>Si nécessaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyage de secours des installations de tri de déchets (stations de recyclage)</li> <li>- Nettoyage des petites tables situées à l'accueil / de la zone d'attente</li> <li>- Nettoyage des renversements de café / accidents divers</li> <li>- Nettoyage complémentaire WC après usage</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de travail : 8 h./jour env. 2050 heures / an</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heures de travail dépassant les heures de travail définies et sur concertation et autorisation du donneur d'ordre</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La liste de tâches ci-dessus est non exhaustive. Ce personnel journalier a la tâche de veiller au confort des usagers des zones de bureaux et se met à la disposition des usagers.</li> </ul>

<b>6.10 LOPB 09.01C Nettoyage des vitrages intérieurs</b>	
<b>Prestations</b>	Ce processus décrit les prestations relatives au nettoyage des vitrages intérieurs.
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des surfaces à nettoyer et des intervalles de nettoyage</li> <li>Modification des prestations, si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation, coordination et exécution du nettoyage complet des vitrages</li> <li>La date de réalisation est fixée en concertation avec le donneur d'ordre</li> <li>Les éléments de lustrerie à l'intérieur de l'immeuble sont nettoyés minimum 2 fois par an sauf indication contraires matrice d'opération de nettoyage dans l'annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> <li>Cette prestation se limite aux zones de bureaux CFF des bâtiments A2 et A3 ainsi qu'à la réception et aux éventuels communs. Les zones de locataires tiers (y compris restaurant) et le parking sont exclus.</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nettoyage des surfaces de vitrages intérieurs dans le secteur de la restauration (y compris communs « Gastro » du -1) est à charge du restaurateur</li> <li>En particulier les lignes directrices de l'assurance accident suisse (SUVA) et les directives de sécurité de la Commission fédérale pour la coordination de la sécurité au travail (CFST) sont à observer.</li> <li>Conformément aux obligations légales, aux directives des associations professionnelles et aux dispositions sur la sécurité.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Immeuble nettoyé et entretenu à un niveau de qualité représentatif du standing du bâtiment</li> <li>Satisfaction des clients concernant le niveau de nettoyage</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Self-assessment</li> <li>Échantillonnage par IM-FM</li> </ul>

<b>6.11 LOPB 09.01D Nettoyage extérieur de l'enveloppe des immeubles</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit les fournitures de l'entreprise prestataire concernant le nettoyage et l'entretien des vitrages en façade et des lisières décoratives de portes, y compris les éventuels profilés métalliques de façade, voire les brise-soleil. Les prestations se réfèrent aux extérieurs des immeubles.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des surfaces à nettoyer et des intervalles de nettoyage</li> <li>• Modification des prestations, si nécessaire</li> <li>• Définition de la périodicité des contrôles et évaluation des contrôles de la qualité avec l'entreprise prestataire</li> <li>• Déclenchement du nettoyage des façades</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation, coordination et exécution du nettoyage complet des façades et des fenêtres (en coordination avec le nettoyage de la face intérieure des façades) 1 fois dans l'année (fin du printemps après la période des pollens)</li> <li>• Le nettoyage des fenêtres et des façades est déclenché si nécessaire par le donneur d'ordre. La date de réalisation est fixée en concertation avec le donneur d'ordre</li> <li>• Nettoyage selon les recommandations du fournisseur inclus dans les annexes techniques ou transmis ultérieurement</li> <li>• Organisation, coordination et exécution du nettoyage complet des surfaces de panneau photovoltaïque (en coordination avec le nettoyage de façade) 1 fois dans l'année</li> <li>• L'accès à la façade est garanti de tous les côtés. L'immeuble est équipé d'une installation télescopique.</li> <li>• Nettoyage du logo CFF en toiture</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En particulier les lignes directrices de l'assurance accident suisse (SUVA) et les directives de sécurité de la Commission fédérale pour la coordination de la sécurité au travail (CFST) sont à observer.</li> <li>• Appliquer les lignes directrices de la CSFF (Centrale Suisse Fenêtres et Façades).</li> <li>• Conformément aux obligations légales, aux directives des associations professionnelles et aux dispositions sur la sécurité</li> <li>• Cette prestation est à indiquer en option (coût par réalisation en CHF)</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li><li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li></ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impression optique d'entretien de niveau de qualité supérieure</li><li>• Conservation de la valeur de l'enveloppe de l'immeuble</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procès-verbal de nettoyage</li></ul>

<b>6.12 LOPB 09.01D Nettoyage du parking</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit les fournitures de l'entreprise prestataire concernant le nettoyage et l'entretien de l'ensemble du parking,
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des surfaces à nettoyer et des intervalles de nettoyage</li> <li>• Modification des prestations, si nécessaire</li> <li>• Définition de la périodicité des contrôles et évaluation des contrôles de la qualité avec l'entreprise prestataire</li> <li>• Déclenchement du nettoyage du parking</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation complète, coordination et exécution du nettoyage complet du parking 1 fois dans l'année (fin du printemps) y compris affichage et information aux utilisateurs des bâtiments concernés</li> <li>• Le nettoyage du parking est déclenché si nécessaire par le donneur d'ordre. La date de réalisation est fixée en concertation avec le donneur d'ordre</li> <li>• Nettoyage selon les recommandations du fournisseur inclus dans l'annexe</li> <li>• Sur demande du DO, le nettoyage du parking pourra avoir lieu sur un week-end.</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de prix forfaitaire. Le nettoyage du parking (descriptif ci-dessus) est considéré comme une prestation complémentaire.</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En particulier les lignes directrices de l'assurance accident suisse (SUVA) et les directives de sécurité de la Commission fédérale pour la coordination de la sécurité au travail (CFST) sont à observer.</li> <li>• Conformément aux obligations légales, aux directives des associations professionnelles et aux dispositions sur la sécurité</li> <li>• Cette prestation est à indiquer en option (coût par réalisation en CHF)</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> <li>• Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impression optique d'entretien, de niveau de qualité supérieure</li> <li>• Conservation de la valeur de l'enveloppe de l'immeuble</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procès-verbal de nettoyage</li> </ul>

<b>6.13 LOPB 09.01E Nettoyage du site</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit les prestations à fournir sur les surfaces extérieures de l'immeuble.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des surfaces pertinentes</li> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Déclenchement du nettoyage des terrasse et de l'hivernage</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser, coordonner et réaliser le nettoyage des surfaces extérieures</li> <li>• Enlèvement permanent des déchets et ordures sur toutes les surfaces</li> <li>• Nettoyage annuel des surfaces à panneaux – éléments de signalétique (totem)</li> <li>• Nettoyage annuel des terrasses.</li> <li>• Nettoyage et hivernage du mobilier extérieur (rangement, protection, etc) y compris ouverture/ fermeture quotidienne des parasols en été</li> <li>• Nettoyage de l'entrée au garage – selon besoin et à minima 1 fois par an</li> <li>• Contrôler la propreté des extérieurs de l'objet (devant les entrées) avant ouverture : (lun. – ven. avant 07.00 heures).</li> <li>• Nettoyage des surfaces en béton et des porte-vélos à ciel ouvert 2 fois par mois</li> <li>• Nettoyage des porte-vélos fermés 4 fois par an</li> <li>• Nettoyage annuel du pavillon à vélos (grilles)</li> <li>• Nettoyage des places assises au jet à haute pression 4 fois par an</li> <li>• Vidage des poubelles extérieures 5 fois par semaine</li> <li>• Nettoyage et petits travaux de maintenance des poubelles 2 fois par an ou selon nécessité</li> <li>• Nettoyage annuel des éclairages extérieurs</li> <li>• Contrôle des gouttières et des puits d'écoulement des eaux et nettoyage si nécessaire, mais obligatoire 1 fois par an</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres prestations sur le site</li> <li>• Réalisation des prestations citées ci-dessus qui dépassent les intervalles mentionnés conformément aux pièces justificatives</li> </ul>
<b>Particularités</b>	
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan du site</li> </ul>



<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propreté et tenue du site en tout temps (Siège du donneur d'ordre)</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspection visuelle / Échantillonnage par IM-FM</li></ul>

<b>6.14 LOPB 09.08 Lutte contre les parasites</b>	
<b>Description</b>	Le processus partiel de <i>Lutte contre les parasites</i> décrit les prestations à fournir pour protéger l'immeuble contre les parasites.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un concept de lutte contre les parasites</li> <li>Définition des surfaces pertinentes</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer les inspections antiparasites pour identifier toute infestation parasitaire.</li> <li>Si nécessaire, mettre en place des mesures préventives sur concertation avec IM-FM</li> <li>Coordonner le service de lutte contre les parasites et/ ou traiter directement une infestation parasitaire à l'intérieur et à l'extérieur des immeubles en concertation avec le DO et en lien avec les services spécialistes</li> <li>Ordonner des mesures spéciales avec des entreprises sous-traitantes (si une réalisation en main propre n'est pas faisable) en concertation avec le donneur d'ordre</li> <li>Documenter et évaluer l'infestation</li> <li>Devoir d'avis au donneur d'ordre concernant la lutte contre les parasites</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les cas de luttes contre les parasites feront l'objet d'une facturation séparée sur la base des taux de régie définis</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de dispositions particulières</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun pièce jointe</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observation des standards / niveaux de service</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notifications d'infestation parasitaire</li> </ul>

<b>6.15 LOPB 09.09 Service hivernal</b>	
<b>Description</b>	Le processus partiel du <i>Service hivernal</i> décrit les prestations à fournir à l'extérieur des immeubles pour assurer le déneigement et la prévention contre le verglas sur le site.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des surfaces pertinentes</li> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Validation de la liste de priorités</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance / procès-verbal de la planification des interventions</li> <li>• Proposer un plan de priorités par surface et par zone d'espace et tenue à jour du plan de priorités</li> <li>• Mise à disposition des appareils de déneigement</li> <li>• Approvisionnement et gestion du sel de déneigement et dégivrage</li> <li>• Assurance du système d'alertes et des astreintes (service des permanences)</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer le service hivernal sur le site (cour, voies piétonnes, entrées, accès de voitures, accès général) pour assurer la marche des activités en tenant compte des consignes légales et selon plan de priorités validé</li> <li>• En cas de quantités de neige extrêmes : assurer l'enlèvement et, éventuellement, le transport de la neige en dehors du site</li> <li>• Indications de surfaces conformément à l'annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09.</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturation selon réalisation du service. Justificatifs à fournir au DO.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.2 : Compléments d'information pour LOPB 09</li> <li>• Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'accessibilité du bâtiment en cas de neige et verglas</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation des standards / niveaux de service</li> <li>• Échantillonnage par IM-FM</li> </ul>

<b>6.16 LOPB 10 Sûreté et sécurité</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit l'ensemble des mesures à prendre pour assurer la sécurité de l'objet et des personnes.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Établissement et modification des plans de fuite</li> <li>• Établissement du concept de fermeture</li> <li>• Communication au prestataire des éléments liés à la sécurité (plans d'alerte / urgence, etc)</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir la protection de l'objet (périmètre complet de l'AO) / garantir la sécurité relative au site immobilier et aux installations</li> <li>• Vérifier les plans de sécurité, plans d'urgence et d'alertes du DO</li> <li>• Veiller à la bonne application des plans de sécurité et d'urgence du DO</li> <li>• Si nécessaire, communiquer toute modification de situation liée à la sécurité des biens et/ou des personnes à l'acheteur des prestations</li> <li>• Conseiller et aviser le DO pour tous les aspects liés à la sécurité au travail et à la protection</li> <li>• Contrôler et remettre en bon état les compartiments de coupe-feu (si nécessaire, hors période de garantie)</li> <li>• Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé des usagers du bâtiment dans le cadre des prestations fournies par le prestataire</li> <li>• Notifier au DO tout acte de vandalisme, graffitis, déchets sauvages et établir le rapport correspondant (y compris dépôt de plaintes)</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire possède la formation requise pour pouvoir exercer la fonction de chargé de la sécurité (C-SEC).</li> </ul> <p><b>Entrée de nuit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les collaboratrices et les collaborateurs ont la possibilité d'utiliser l'entrée de nuit en dehors des heures d'ouverture à l'accueil (du lundi au vendredi avant 07.00 heures et après 18.00 heures, le samedi et le dimanche).</li> </ul> <p><b>Horaires d'ouverture du parking couvert :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le parking couvert est ouvert à tous les usagers du bâtiment 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien de la sécurité de l'objet (personnes et bien)</li> </ul>

<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaction client</li><li>• Échantillonnage par le client</li></ul>
-------------------------------	---

<b>6.17 LOPB 10.01 Fournir la protection objet</b>	
<b>Description</b>	Le processus partiel de <i>Protection objet</i> permet de garantir la sécurité de l'objet
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emploi de personnel de surveillance possédant la formation professionnelle adéquate,</li> <li>Pilotage et contrôle de la prestation</li> </ul> <p><b>Pour l'ensemble de l'objet (immeubles et parking) :</b></p> <p>Lundi – Vendredi ; 18.00 heures à 20.00 heures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification de la fermeture de l'objet</li> <li>Réception de notifications d'alerte et première intervention sur message de piquet</li> <li>Courtes rondes de sécurité et contrôles de l'objet</li> </ul> <p>Lundi – Vendredi ; 20.00 heures à 22.00 heures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ronde dans l'immeuble (zone CFF – hors locataire tiers) et aux alentours</li> <li>Contrôle des fermetures extérieures</li> <li>Réception de notifications d'alerte et première intervention sur message de piquet</li> </ul> <p>Le samedi et le dimanche entre 18 heures et 20 heures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ronde dans l'immeuble (zone CFF – hors locataire tiers) et aux alentours</li> <li>Contrôle des fermetures de l'enveloppe de l'immeuble</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation par l'entreprise prestataire ou par la société de surveillance externe mandatée par la prestataire</li> <li>Le prestataire possède la formation requise pour pouvoir exercer la fonction de chargé de la sécurité (C-SEC).</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentiment de sécurité chez les locataires / Maintien de la sûreté de l'immeuble</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déviations des standards / niveaux de service</li> </ul>

<b>6.18 LOPB 10.06 Faire appliquer le règlement intérieur</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit les tâches de l'entreprise prestataire pour la mise en application du règlement intérieur.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification, pilotage et assurance de la qualité des processus</li> <li>• Éditer et publier un règlement intérieur</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation sur site de tous les critères pertinents pour la sécurité et la vie du bâtiment indiqués dans le règlement intérieur</li> <li>• Rappel aux usagers en cas de non-respect des règles et notification au donneur d'ordre</li> <li>• En accord avec le DO, mise en place immédiate de mesures correctives pour remédier aux abus</li> <li>• Réception et analyse de messages (interne / externe) indiquant le non-respect des règles du bâtiment, voire du quartier</li> <li>• Si nécessaire, proposition de modification du règlement intérieur au DO</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur demande du DO, l'entreprise prestataire peut communiquer des consignes aux utilisateurs</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune remarque</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en application totale du règlement intérieur pour tous les groupes d'usagers</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	

<b>6.19 LOPB 10.09 Infirmerie et sécurité des personnes</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit l'ensemble des mesures à prendre pour assurer la sécurité des personnes.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser les entraînements d'évacuation d'urgence, réaliser ces entraînements et les documenter (en coordination avec le DO et l'ensemble des locataires)</li> <li>Si besoin, prise de contact avec les services d'urgence</li> <li>Accueil et orientation du service d'urgence sur site</li> <li>Coordination en cas d'accidents</li> </ul> <p><u>Prestation à fournir pour CFF uniquement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation des formations de 1er secours et d'utilisation aux défibrillateurs</li> <li>Organisation des contrôle périodiques légaux pour les défibrillateurs</li> <li>Tenir à jour du registre du personnel formés aux 1er secours et mise en ligne (communication)</li> <li>Gestion de l'armoire à pharmacie et des trousse de 1<sup>er</sup> secours (achat, remplissage, maintien en ordre)</li> <li>Vérification de l'affichage des sorties de secours et plans d'évacuation à jour aux endroits stratégique</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les trousse à pharmacie et consommables de 1ers secours sont facturées au DO sur justificatifs</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la sécurité des personnes</li> <li>Assurer un point de référence sur le site aux secours / personnels en cas d'évènement exceptionnel</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>



<b>6.20 LOPB 11 Gestion des déchets (secondaire)</b>	
<b>Description</b>	Ce processus décrit le mode de mise en œuvre du concept d'enlèvement des déchets et les prestations à fournir par l'entreprise prestataire. Les indications se réfèrent aux surfaces générales et aux surfaces du donneur d'ordre.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<p>Pour l'ensemble des locataires et de CFF : Enlèvement secondaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport des conteneurs de déchets depuis les locaux d'enlèvement (local CFF + local déchet tiers) jusqu'au point de ramassage</li> <li>- Le vidage des conteneurs d'ordures (tous types de déchets excepté déchets spéciaux avec filière de recyclage spécifique) doit avoir lieu aussi souvent que nécessaire</li> <li>- Mettre à disposition les palettes de papier et cartonnages pour le transport effectué par la société d'enlèvement des déchets.</li> <li>- Organisation du ramassage des sacs PET</li> <li>- Le stockage des biens à éliminer doit absolument répondre aux critères de sécurité en vigueur pour les substances dangereuses</li> </ul> <p><u>Pour CFF uniquement</u> : Dossiers confidentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dossiers confidentiels sont à éliminer de telle manière qu'il soit garanti que leur contenu ne puisse pas être vu par des personnes non autorisées. Le stockage intermédiaire doit avoir lieu dans un local fermé à clé. L'enlèvement doit correspondre au minimum aux critères de la norme DIN 32 757, classe de sécurité 3 (largeur de particules <math>\leq 4</math> mm, longueur de particules <math>\leq 80</math> mm ou superficie de particules <math>\leq 320</math> mm<sup>2</sup>).</li> </ul> <p>Autres prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurance du tri des déchets</li> <li>- Enlèvement des détritres dans les locaux déchets et nettoyage régulier du local</li> <li>- Nettoyage régulier des locaux déchets situés au sous-sol (local CFF et locataire tiers)</li> </ul>

<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestations d'enlèvement dans le cadre des projets et déménagements</li> <li>• Prestations d'enlèvement des déchets encombrants et/ou spéciaux</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local d'enlèvement général : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les locaux d'enlèvement généraux servent d'un côté de stockage intermédiaire et d'un autre côté de poste de collecte de déchets ne pouvant pas être collectés aux étages. Tous les membres du personnel ont accès aux locaux d'enlèvement.</li> </ul> </li> <li>• Enlèvement des déchets pour la gastronomie (non inclus dans la prestation, à charge de prestataire restaurant)</li> <li>• L'enlèvement primaire fait partie du nettoyage (LOPB09.01)</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élimination conforme au principe de tri des déchets</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation des standards / niveaux de service</li> </ul>

## 7 Services

7.1 LOPD 04 Assistance Helpdesk	
<b>Description</b>	Le processus définit la structure et le fonctionnement de l'assistance Helpdesk ainsi que le traitement des informations.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des conditions d'exploitation du Helpdesk</li> <li>• Accès aux informations du Helpdesk – statistiques (login)</li> <li>• Tous les messages en provenance des utilisateurs et locataires sont dirigés vers le Helpdesk du prestataire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise prestataire garantit un service de contact cohérent et compétent (Helpdesk) 24 heures sur 24, 365 jours par an</li> <li>• Tous les messages en provenance de l'organisation du donneur d'ordre passent par la centrale Helpdesk.</li> <li>• Mise à disposition et gestion d'une plate-forme en ligne (accessible en tout temps à tous les usagers du DO) pour les messages concernant les thèmes suivants (liste non exhaustive) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyage</li> <li>- Disponibilité du poste de travail</li> <li>- Mobilier de bureau</li> <li>- Immeuble / Bâtiment</li> <li>- Appareils multifonction / imprimantes</li> <li>- Sécurité</li> <li>- Matériel de bureaux / Petites fournitures / Consommables</li> <li>- Accès</li> <li>- Equipement salle de conférence (technique de projection)</li> <li>- Petits appareils (micro-ondes, frigo, automates)</li> </ul> </li> <li>• Réception et enregistrement de messages</li> <li>• Envoi et retransmission de messages</li> <li>• Analyse et évaluation des messages</li> <li>• Évaluation de réclamations et prise de mesures</li> <li>• Un ticket Helpdesk est à établir pour chaque message. Le statut des messages (« en cours de traitement », « retard » et « terminé » + d'une courte description) doit être visible par les utilisateurs. Le donneur d'ordre et le personnel d'accueil ont accès en tout temps aux informations relatives à chaque ticket (date / heure/ description / statut).</li> </ul>

	<p>Les messages sur les différents statuts de traitement doivent être compréhensibles pour pouvoir initier une amélioration continue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assistance Helpdesk communique le statut de traitement de l'ordre à l'auteur du message</li> <li>• Mise en place de toutes les mesures nécessaires pour répondre aux messages du Helpdesk selon niveau d'urgences (voir KPI).</li> <li>• Publication de statistiques de traitement des messages Helpdesk selon exigences du DO.</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assistance Helpdesk est compétente pour tous les domaines de prestations.</li> <li>• L'entreprise prestataire met à disposition un portail informatisé pour les messages.</li> <li>• Les usagers sont informés de l'avancement de leurs demandes par l'intermédiaire du Helpdesk</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.5 : KPI – Key Performance Index</li> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction clients</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction clients</li> <li>• Respect des temps de réactivité conformément au niveau de service</li> <li>• Statistiques des messages</li> </ul>

7.2 LOPD 05 Astreinte/Piquet	
<b>Description</b>	<p>Le processus d'<i>Astreinte / Piquet</i> détermine l'organisation requise pour le traitement des dysfonctionnements <u>en dehors des heures de présence</u>.</p> <p>Les interventions de piquet concernent exclusivement des prestations liées aux infrastructures et à la technique (priorité 1) – y compris installations du parking. Les demandes utilisateurs sont traitées pendant les heures de présence requises.</p> <p>Le prestataire organise et fournit un service de piquet compétent pour pouvoir respecter les temps d'intervention demandés. Le service de piquet est responsable pour toutes les questions déléguées à une entreprise tierce.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Rédaction et tenue à jour d'un concept de gestion des alarmes</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de piquet : Intervention dans l'immeuble après réception du message 24h sur 24/365 jours et selon niveau de priorité défini</li> <li>• Conditions en vigueur pour le service de piquet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures d'urgence sont prises avec effet immédiat</li> <li>- Réception et retransmission des alarmes selon organisation définie par le DO</li> <li>- Administration et procès-verbal des messages / alarmes</li> <li>- Contrôle et procès-verbal d'exécution de la prestation</li> </ul> </li> <li>• Documentation et analyse des interventions : toutes les interventions de piquet sont à documenter dans le Helpdesk</li> <li>• Information au DO</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'interventions de piquet (les interventions sont facturées selon taux de régie contractuels)</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les notifications de pannes sont effectuées soit par le biais de l'assistance Helpdesk (365 jours/24h sur 24), soit par des systèmes d'alarmes techniques via prestataire tiers CFF</li> <li>• Durant sa présence dans l'enceinte de l'immeuble, une personne chargée de la protection objet a la possibilité de procéder à une première intervention (à condition de posséder le know-how voulu).</li> <li>• Le service de piquet correspond à une mise à disposition de ressources sur demande, ce service est inclus dans le prix forfaitaire sans fourniture effective de prestation opérationnelle.</li> <li>• L'intervention effective est facturée selon les frais engendrés, aux taux</li> </ul>

	<p>régies.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toute autorisation de travail de nuit doit être demandée à l'initiative de l'entreprise prestataire.</li><li>• La loi du travail doit être observée dans tous les cas (temps de pause et fréquence des interventions du personnel de service d'astreinte).</li></ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 3.3.4 : Exigences de disponibilités</li><li>• Annexe 3.3.5 : KPI – Key Performance Index</li><li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li></ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fonctionnement sans faille de toutes les installations</li></ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps de réactivité selon Helpdesk</li></ul>

<b>7.3 LOPD 06 Accueil</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit l'accueil de personnes / visiteurs, la délivrance de badges, ainsi que d'autres prestations conformément au niveau de service (notamment réponses générales aux questions des utilisateurs et visiteurs du bâtiment et du quartier – y compris appels téléphoniques).
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil de visiteurs</li> <li>• Accueil d'invités et annonce auprès des personnes de contact internes</li> <li>• Gestion des annonces de visites des locataires tiers</li> <li>• Appels de taxi / réservation de taxi sur demande</li> <li>• Gestion des bagages des visiteurs et du vestiaire</li> <li>• Centrale d'appels téléphoniques concernant directement l'immeuble, les usagers et les visiteurs</li> <li>• Réception des appels depuis les installations d'interphones placés aux entrées secondaires / validation des accès</li> <li>• Mise en/hors service de l'installation de détection d'incendie (si pas fait par concierge)</li> <li>• Administration des places de parking pour visiteurs, suivi d'une liste de visiteurs permettant le contrôle du stationnement</li> <li>• Point d'information et de rassemblement pour les usagers</li> <li>• Réception et gestion des réservations pour le centre de conférence</li> <li>• Délivrance et restitution de badges (visiteurs. Livreurs, etc – liste non exhaustive) avec tenue de registre</li> <li>• Délivrance et administration de badges pour usagers</li> <li>• Orientation des usagers pour des problématiques liées à l'infirmerie</li> <li>• Tenue d'un registre des activités de la réception (appels, visiteurs)</li> <li>• Gestion du bureau d'objets trouvés</li> <li>• Réception des colis (tiers ou gros colis CFF) et avis de réception aux destinataires</li> <li>• Programmation des écrans d'information pour les informations générales et liées au centre de formation / conférence</li> <li>• Administration des magazines mise à disposition à l'accueil</li> <li>• Supervision du bon état et de la propreté tout comme du bon fonctionnement des appareils à l'accueil</li> </ul>

	<p><u>Pour CFF uniquement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Gestion et coordination des services complémentaires lors de réservation de salles (catering, disposition des tables, service de nettoyage, etc)</li><li>Commande de petits matériels et autres tâches administratives de support (définies dans le cadre des SLA) y compris gestion du stock d'EPI de réserve (visiteurs/invités)</li></ul>																																				
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Les ordres occasionnels de courrier postal ou de messagerie sont à prendre en charge par l'accueil en dehors des heures d'ouverture du bureau de poste du donneur d'ordre.</li></ul>																																				
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Un point d'accueil est disponible.</li><li>L'accueil est occupé du lundi au vendredi : de 07.00 à 18 heures.</li><li>Le nombre minimal de personnes à l'accueil est réglementé comme suit :<table><tr><th>Occupation du poste de réception</th><th>07</th><th>08</th><th>09</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th></tr><tr><td>Une personne</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Deux personnes</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></li><li>L'accueil est toujours occupé par une personne (y compris durant les temps de pause).</li><li>Le personnel à l'accueil doit remplir les critères suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>Présentation soignée, le personnel est identifié comme représentant du donneur d'ordre, aimable et professionnel</li><li>Bonne expression (allemand, français, anglais obligatoire, italien souhaitable)</li><li>Personnel formé pour le contact avec des clients difficiles</li></ul></li><li>Les réservations de salles de réunion et salles de conférence peuvent être demandées par les usagers directement avec l'application Outlook.</li></ul>	Occupation du poste de réception	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	Une personne												Deux personnes											
Occupation du poste de réception	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17																										
Une personne																																					
Deux personnes																																					
<b>Pièces jointes</b>																																					
<b>Résultat (À la sortie)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Encadrement optimal des clients, des visiteurs, etc.</li><li>Fourniture d'un service de vestiaire pour les bagages / les vêtements</li><li>Prestation d'un service courtois</li></ul>																																				
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Satisfaction des visiteurs et des utilisateurs du site</li></ul>																																				



<b>7.4 LOPD 07 Gestions des salles de conférence (bâtiment A2)</b>	
<b>Description</b>	Le processus comporte la mise à disposition et gestion de l'exploitation des salles de conférence.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement avec chaises et tables selon un agencement précis conformément à la commande</li> <li>• Mise à disposition de matériel support (papiers, crayons, etc)</li> <li>• Remise en ordre de la salle (nettoyage des tableaux blancs, enlèvement des papiers flip chart, déchets si besoin, etc)</li> <li>• Contrôle des dispositifs audiovisuels et des projecteurs, remise à zéro des réglages éventuels</li> <li>• Support technique pour l'utilisation des équipement IT lors du démarrage des conférences / séances et instruction des usagers concernant les dispositifs audiovisuels</li> <li>• Exploitation des équipements du local technique (auditorium)</li> <li>• Contrôle et remplissage des articles consommables pour le tableau à feuilles/blanc, stylos, etc.</li> <li>• Réception des repas commandés par les usagers et mise à disposition des équipements adéquats</li> <li>• Aide en cas de problèmes rencontrés avec la technique multimédia pendant les heures de service</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception des réservations et leur gestion sont prises en charge par l'accueil. Le guidage et l'information des visiteurs sont assurés sur écrans / panneaux d'information placés à l'accueil et devant les salles de réunion.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition et remise en ordre optimale des locaux</li> <li>• Aide et instruction / Mise en marche si nécessaire</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction clients</li> </ul>

<b>7.5 LOPD 08 Gestion des fermetures</b>	
<b>Description</b>	<p>Le processus décrit l'administration et la gestion de l'ensemble des systèmes de fermeture de l'objet (bâtiment et parking)</p> <p>Il inclut également la gestion des clés liées au mobilier et locaux internes pour les surfaces CFF</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation / des consignes et modification si nécessaire</li> <li>• Définit le plan de fermeture de l'objet, le modifie et valide les modifications de l'objet en cohérence avec ce plan</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<p><u>Pour CFF uniquement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification de programmation (activation désactivation / modification des accès) de badges selon les indications du Facility Manager opérationnel (uniquement CFF)</li> <li>• Administration des clés des vestiaires et des casiers, y compris les compartiments personnels et casiers EPI</li> <li>• Administration des clés des armoires de stockage dans les étages</li> <li>• Administration générale de toutes les clés (containeurs poubelles, armoire pharmacie, etc)</li> </ul> <p><u>Pour les locataires tiers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande du support de fermeture (badge, clé, etc)</li> <li>• Établissement et délivrance des badges pour visiteurs et locataire tiers</li> <li>• Administration des badges au moyen de l'outil informatisé du donneur d'ordre.</li> </ul> <p><b>Exigences délais :</b></p> <p>2 jours / ouvrés pour la création de badge</p> <p>1 jours ouvrés (24 heures) pour les modifications de badge</p>
<i>Prestations complémentaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturation spécifique à chaque DO locataire du bâtiment</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Résultat (À la sortie)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déroulement optimal de la délivrance des badges et des clés en général</li> <li>• Satisfaction des clients</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction des clients</li> <li>• Procès-verbaux de gestion des clés</li> </ul>

<b>7.6 LOPD 10 Poste</b>	
<b>Description</b>	Le processus <i>poste</i> décrit les procédures de traitement et de distribution du courrier entrant et sortant (y compris petits colis)
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, adaptation si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception du courrier par Company Mail (ou autres)</li> <li>Tri du courrier jusqu'au niveau de l'équipe</li> <li>Dépôt du courrier trié dans les casiers, au point de service pour le matériel de bureau, avant 9 heures</li> <li>Collecte du courrier sortant (interne et externe) à partir de 16 heures dans les casiers, au point de service pour le matériel de bureau</li> <li>Transfert du courrier externe par division à Company Mail</li> <li>Tri du courrier interne analogue au courrier provenant de l'extérieur</li> <li>Mise à disposition de timbres pour le courrier privé</li> </ul>
<b>Services complémentaires</b>	<p>Aucun service supplémentaire.</p> <p>Les gros colis qui ne sont pas facilement transportables sont gardés à l'accueil qui se charge de contacter les destinataires.</p>
<b>Particularités</b>	<p>La livraison du courrier interne et externe se fait par Company Mail via la distribution générale dans la salle de courrier centrale au 2e sous-sol.</p> <p>La livraison est effectuée une fois par jour sans tri, c'est-à-dire un bac avec le courrier interne et un bac avec le courrier externe adressé aux bâtiments A2 et A3.</p>
<b>Annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li> <li>Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un service postal complet et optimal pour les utilisateurs (réception et distribution aux points de service)</li> </ul>
<b>Contrôle de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de réclamations</li> <li>Satisfaction des clients (sondage)</li> </ul>

7.6.1 LOPD 10.01 Gestion et distribution du matériel de bureau	
<b>Transcription</b>	Le processus décrit les procédures de gestion et de commande des produits consommables et outils.
<b>PRESTATIONS</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, adaptation si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenue en ordre du Service Point</li> <li>Approvisionnement des stocks de matériel dans les points de service des étages (Service Point)</li> <li>Commande de matériel au nom et pour le compte de CFF</li> <li>Réception des livraisons de matériel</li> <li>Vérification de la facture du fournisseur de matériel de bureau en ce qui concerne la quantité et la qualité (le paiement est traité selon la procédure CFF)</li> </ul>
<b>Services complémentaires</b>	Aucun service supplémentaire
<b>Particularités</b>	
<b>Annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li> <li>Annexe 3.3.6 : Exigences de Reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité des fournitures consommables et des outils</li> </ul>
<b>Contrôle de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction client</li> </ul>

<b>7.7 LOPD 11 Appareils multifonctions</b>	
<b>Transcription</b>	Ce processus décrit la procédure de gestion des appareils multifonction (imprimante, scanner, etc.)
<b>PRESTATIONS</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, adaptation si nécessaire</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification de la disponibilité de suffisamment de papier pour imprimante à proximité immédiate</li> <li>Le prestataire commande du papier auprès du fournisseur au nom de et pour le compte des CFF, surveille la livraison et assure ainsi le réapprovisionnement</li> <li>Analyse des dérangements en cas de perturbations auxquels les utilisateurs ne peuvent pas remédier</li> <li>Si nécessaire, demande d'un service du fabricant de l'appareil (y compris accueil et accompagnement)</li> <li>Réapprovisionnement / changement des cartouches d'encre</li> </ul>
<b>Services complémentaires</b>	Aucun service supplémentaire
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau de toner dans les machines est contrôlé à distance par le fabricant. Si le niveau de toner tombe en dessous d'un niveau minimal, une nouvelle cartouche de toner est automatiquement commandée. Les cartouches de toner vides sont renvoyées au point de recyclage désigné par le fabricant.</li> <li>Temps de réaction, après convocation du Helpdesk en cas de dysfonctionnement, de 30 minutes maximum.</li> </ul>
<b>Annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3.3.5 : KPI - Key Performance Index</li> </ul>
<b>Résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité optimale des appareils multifonctionnels et gestion des fournitures consommables nécessaires</li> </ul>
<b>Contrôle de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de réclamations</li> <li>Satisfaction des clients</li> </ul>

7.8 LOPD 14 Places de parking	
<b>Description</b>	Le processus des <i>Places de parking</i> décrit la gestion du parking (partie publique et privée)
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Fournit et met à jour l'état locatif des places de stationnement</li> <li>• Établit les requêtes de paiement des frais</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer des contrôles visuels quotidiens de l'état du parking (y compris parking vélo extérieur)</li> <li>• Enlèvement des vélos / objets perdus oubliés dans le parking (y compris parking vélo extérieur)</li> <li>• Contrôle du respect des places de stationnement et information aux usagers (via service d'accueil)</li> <li>• Notifier les pannes et les défauts des installations de parking</li> <li>• Coordination demande d'intervention en cas de dépannage des installations de parking</li> <li>• Gestion des demandes du service de piquet (voir LOPD05)</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune prestation complémentaire</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Pièce jointe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe 3.3.6 : Exigences de reporting</li> </ul>
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage facilité du parking pour les utilisateurs en tout temps</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction clients / utilisateurs</li> </ul>

7.9 LOPD 16 Ordres de petits travaux	
<b>Description</b>	<p>Le processus des <i>Ordres de petits travaux</i> décrit la fourniture de petits ouvrages. Il s'agit souvent de petits travaux de modification ou d'extension, de changement d'ampoules, de petites réparations de mobilier ou de pose de tableaux au mur, etc.</p> <p>Les ordres de petits travaux sont reconnus comme tels quand ils exigent la possession d'un inventaire minimum d'outils, d'un savoir-faire manuel ou tout simplement des appareils de transport et que ces travaux ne peuvent donc pas être effectués efficacement par les usagers. Les ordres de petits travaux sont passés en commande auprès de l'assistance Helpdesk en indiquant l'organe de financement et le centre de frais.</p>
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la prestation, modification si nécessaire.</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestations générales de conciergerie</li> <li>Petites réparations / Service de luminaires</li> <li>Petites réparations par exemple sur des charnières de portes, des serrures, des stores, des fusibles, etc.</li> <li>Poser et modifier des enseignes avec nom, cendriers, tableaux d'information, etc.</li> <li>Petits coups de main au service des usagers par exemple pour la pose de cadres au mur, petites opérations d'enlèvement</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déplacement de mobilier sur estimation de coût</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les ordres de petits travaux dont la durée de travail est supérieure à 30 minutes sont à facturer au donneur d'ordre (travail effectif engendré)</li> <li>La commande de petits travaux est effectuée par le biais du Helpdesk de l'entreprise prestataire</li> <li>Les ordres de déplacement de mobilier sont reçus uniquement par les équipes de IM-FM.</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation ponctuelle des ordres de petits travaux, orientée sur les usagers</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observation des standards / niveaux de service</li> <li>Satisfaction clients</li> </ul>

<b>7.10 LOPD 16.01 Réparation de mobilier</b>	
<b>Description</b>	Le processus décrit les tâches de l'entreprise prestataire pour les réparations et le remplacement de mobilier ainsi que pour la gestion du stock de mobilier.
<b>Prestations</b>	
<i>Donneur d'ordre (DO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la prestation, modification si nécessaire</li> <li>• Réalisation de commandes complémentaires et approvisionnement de matériel de rechange</li> </ul>
<i>Prestataire (PR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de mobilier défectueux sur demande utilisateurs</li> <li>• Si possible, réparation de mobilier sur place</li> <li>• Si nécessaire, remplacement du mobilier pour mise à disposition de l'utilisateur (soit depuis le stock local, soit organisation de la venue de mobilier en stock chez CFF, soit demande d'achat via CFF).</li> <li>• Communiquer en temps utile les commandes complémentaires de mobilier nécessaires et/ou le matériel de rechange pour réparation de ce mobilier.</li> <li>• Gestion du stock de mobilier avec maintien à jour d'un inventaire de stock mobilier</li> </ul>
<b>Prestations complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nécessaire, rechange du meuble et organisation de la réparation en coopération avec l'utilisateur du DO jusqu'à 30 minutes (cf. petits travaux).</li> </ul>
<b>Particularités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les commandes complémentaires et le matériel de rechange passent par l'intermédiaire du département d'achat du donneur d'ordre</li> <li>• Le coût du matériel est directement pris en charge par le donneur d'ordre</li> <li>• Les heures de travail du prestataire sont chiffrées au forfait dans la SLA 16.01 et font partie intégrante de l'offre.</li> <li>• Dans l'enceinte de l'immeuble, un stock suffisamment important de mobilier de rechange est stocké en réserve</li> </ul>
<b>Pièces jointes</b>	
<b>Résultat</b> (À la sortie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réparation et/ou mise à disposition rapide de mobilier en cas de défaut</li> <li>• Gestion pertinente du stock de mobilier</li> </ul>
<b>Contrôle de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation des standards / niveaux de service</li> <li>• Satisfaction des clients</li> </ul>