

FM - Parc du Simplon

Annexe 3.3.5 KPI - Key Performance Index

	Appréciation du niveau de service	Descriptif	Critères de mesure	Procédure de mesure	Echelle de mesure		type / source de données à fournir	Intervalle de contrôle par CFF	Bonus / Malus
KPI 1	Qualité de la maintenance planifiée	Le planning de maintenance est créé et suivi, et les travaux de maintenance sont effectués dans l'intervalle prévu.	Respect de la planification des maintenances et des réparations sur la base de la liste des installations des CFF	Respect de la planification des maintenances et des réparations conformément à la liste des installations, des indications du fabricant et/ou des dispositions légales. Base = liste des installations CFF et données fournies par l'outil de planification de maintenance du prestataire	rempli à partir de : > 95% des équipements techniques sont entretenus conformément aux indications non remplie à partir de : 5% des équipements techniques ne sont pas entretenus conformément aux indications	exigences définies : - Quantité de maintenance selon les indications du fabricant et/ou indications CFF - Maintenance dans un délai de 1 mois (+/- 2 semaines)	Plan de maintenance, statistique de l'outil GMAO du prestataire. Sur demande preuve des maintenances effectuées par le prestataire	1 fois / trimestre	CHF 500 / occurrence
KPI 2	Disponibilité des installations techniques	Les installations techniques sont disponibles en tout temps	Disponibilité des installations techniques	Temps d'indisponibilité des installations et nombre d'incidents par an	rempli à partir de: aucune indisponibilité plus longue et/ou plus fréquente que la limite fixée non rempli à partir de: > 1 indisponibilité plus longue et/ou plus fréquente que la limite fixée	voir annexe 3.3.4 "Exigences de disponibilités des installations - Compléments"	Temps moyens d'intervention selon les niveaux de priorité. Quantité d'incidents par an / par catégorie. Statistiques du prestataire avec liste des incidents.	1 fois / trimestre	CHF 500 / occurrence
KPI 3	Efficacité du service Help-Desk	Un solutionnement aux demandes et problèmes des utilisateurs via le Help-Desk est apporté dans les temps impartis.	Respect des délais de réactions et d'intervention exigés.	Pourcentage des demandes concernant le prestataire FM qui sont traitées dans les délais requis. Base = Evaluation selon les données fournies par l'outil Help-Desk du prestataire	rempli à partir de > 90% des demandes (toutes priorités confondues) sont traitées dans les temps de réaction et d'intervention impartis non rempli à partir de > 10% des demandes (toutes priorités confondues) ne sont pas traitées dans les temps de réactions et d'interventions impartis	voir annexe 3.3.4 "Exigences de disponibilités des installations - Compléments"	Temps moyens de réaction selon les niveaux de priorité. Temps moyen d'intervention selon les niveaux de priorité. Statistique du système Help-Desk du prestataire.	1 fois / trimestre	selon annexe 3.3.4
KPI 4	Qualité du nettoyage	Le nettoyage des espaces est bien réalisé, les espaces sont propres et la qualité du nettoyage est contrôlée par le prestataire.	Propreté des espaces et fréquence des contrôles du prestataire	Une visite MENSUELLE du bâtiment avec la vérification des aspects nettoyage sur la base de contrôle aléatoires dans toutes les zones du mandat (zones communes, CCF, parking, toilettes, locaux d'entretien, salles de conférence, ect). Evaluation des documents d'assurance qualité	rempli à partir de : > 80% des preuves des autocontrôles et audit du prestataire sont disponibles > la qualité du nettoyage des 3 visites mensuelles est jugée bonne non rempli à partir de: > moins de 80% des preuves disponibles	1 audit hebdomadaire du prestataire 3 autocontrôles hebdomadaires	rapport d'audit et d'autocontrôle rapport de visite mensuelle CF - prestataire	1 fois / trimestre	sans objet
KPI 5	Satisfaction des utilisateurs	Les utilisateurs sont contents de la qualité du service rendu par le prestataire	Les personnes interrogées sur le service le juge bon voire très bon	Sondage des collaborateurs CFF (+ tiers) bénéficiant des services du prestataire	rempli à partir de > 60% des sondés jugent le service global bon ou très bon non rempli à partir de > 40% des gens jugent le service moyen ou moins	échelle des réponses au sondage: très bon - très satisfaisant bon - satisfaisant moyen pas bon - non satisfaisant exécutable - très insatisfaisant	Résultats détaillés du sondage	1 fois / an	sans objet