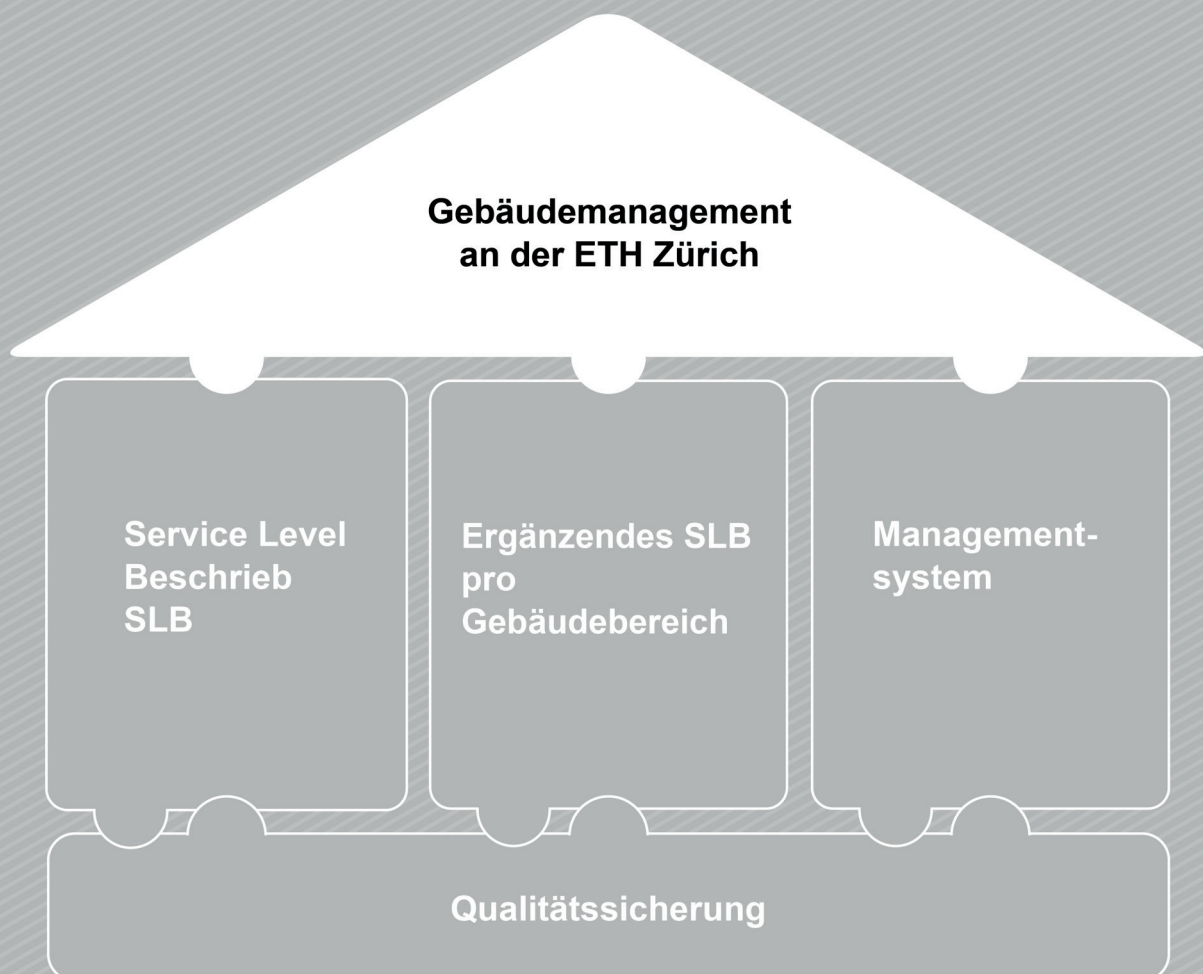


# Gebäudemanagement an der ETH Zürich

Abteilung Facility Services





**Inhaltsverzeichnis**

<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>5</b>
<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>A.1 Strategie .....</b>	<b>9</b>
A.1.1 Vision und Mission .....	10
A.1.2 Strategische Grundsätze .....	11
A.1.3 Ziele 2024 .....	12
<b>A.2 Organisation .....</b>	<b>13</b>
A.2.1 Organisation .....	14
A.2.2 Gebäudebereiche .....	16
A.2.3 Zahlen und Fakten .....	21
<b>A.3 Dienstleistungsauftrag .....</b>	<b>23</b>
A.3.1 Dienstleistungsauftrag Gebäudemanagement .....	24
A.3.2 Kurzbeschreibung Dienstleistungsgruppen und Module .....	25
A.3.3 Eigenfertigungsgrad .....	32
<b>B Kundschaft .....</b>	<b>33</b>
B.1 Kundschaft .....	34
B.2 One-Stop-Shop .....	34
B.3 Kommunikation mit der Kundschaft .....	35
B.4 Einheitliche Arbeitskleidung .....	36
<b>C Mitarbeitende .....</b>	<b>37</b>
C.1 Personalführungsgrundsätze .....	38
C.2 Personaleinreichungskonzept .....	39
C.3 Personalentwicklung .....	40
C.4 Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) .....	42
C.5 Lernende .....	44
C.6 Wiederkehrende interne Sitzungen und Veranstaltungen .....	45
C.7 Erfahrungsaustausch (ERFA Gruppen) .....	46
<b>D Wirtschaftlichkeit .....</b>	<b>49</b>

D.1	Verrechnungsgrundsatz.....	50
D.2	Beschaffungs- und Lieferantenmanagement.....	51
D.3	Kostenkennzahlen .....	54
D.4	Energiekennzahlen .....	56
<b>E</b>	<b>Prozesse .....</b>	<b>57</b>
E.1	Managementsystem .....	58
E.2	SharePoint .....	59
E.3	Qualitätssicherung .....	60
E.4	Risikomanagement .....	62
E.5	Integrale Tests .....	63
E.6	Gebäudemanagementinformationssystem GMIS .....	64
E.7	Schliessmanagement .....	66
E.8	Betriebsoptimierung und Energiemonitoring .....	66
E.9	Alarmorganisation.....	68
E.10	Instandhaltungskonzept.....	69
E.11	Reinigungskonzept .....	71
E.12	Entsorgungskonzept.....	72
E.13	Schnittstellen .....	73

**Abkürzungsverzeichnis**

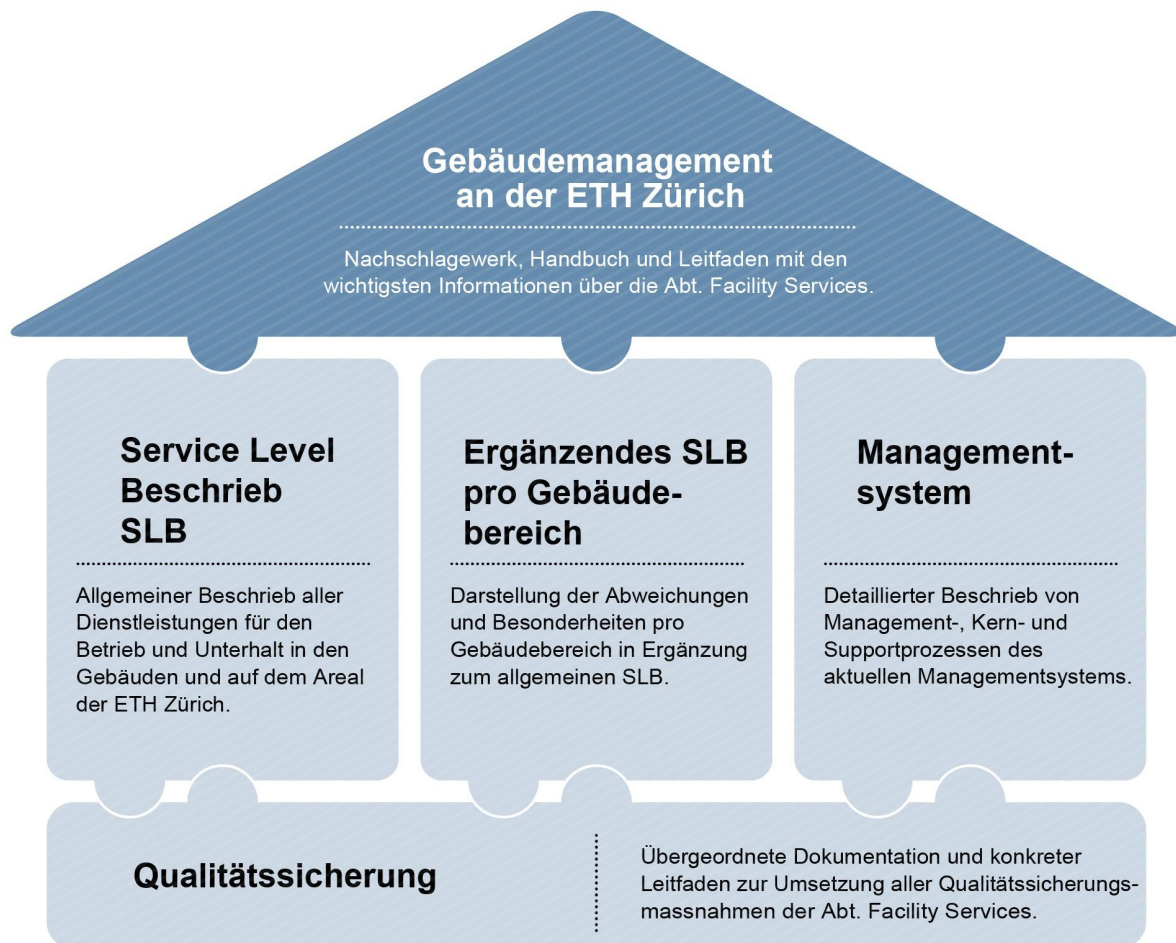
Abt.	Abteilung
AL	Abteilungsleitung
AZ	Alarmzentrale
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
BO	Betriebsoptimierung
BSU	Business Support
DFC	Direktion Finanzen und Controlling
EBA	Eidgenössisches Berufsattest
EFK	Eidgenössische Finanzkontrolle
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
EHT	Erste-Hilfe-Team
EKK	Einkaufskoordination
EHLKK	Elektro, Heizung, Lüftung, Kälte und Klima
EMMS	Energie- und Medien-Management-System
ERFA	Erfahrungsaustausch-Gruppen
E&S	Engineering und Systeme
ES	Stab Entwicklung und Support
ETH Zürich	Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
FG	Fachgruppe
FS	Facility Services
GA	Gebäudeautomation
GB	Gebäudebereich
GMA	Sektion Gebäudemanagement Aussenstandorte
GMH	Sektion Gebäudemanagement Hönggerberg
GMZ	Sektion Gebäudemanagement Zentrum
GMIS	Gebäudemanagementinformationssystem
HR	Human Resources
IGM	Infrastrukturelles Gebäudemanagement
INVOL	Integrationsvorlehre
ISC	Info + Service Center
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung

MG	Materialgruppe
MMS	Multimedia Services
PFM	Portfoliomanagement
ProLeMo	Prozess- und Leistungsmodell im Facility Management
SD	Sicherheitsdienst
SGM	Sektion Sicherheit Gebäudemanagement
SGU	Sicherheit, Gesundheit und Umwelt (Stab)
SekLei	Sektionsleitung
SLB	Service Level Beschrieb
TGM	Technisches Gebäudemanagement
TSI	Transaction Specific Interface
VPIN	Vizepräsident für Infrastruktur
VS	Veranstaltungen und Standortentwicklungen

## Vorwort

Das vorliegende Dokument Gebäudemanagement an der ETH Zürich ist das zentrale Grundlagendokument der Abt. Facility Services und dient als Nachschlagewerk, Handbuch und Leitfaden für interne und externe Adressaten und enthält die wichtigsten Informationen über die Abt. Facility Services. Das Dokument steht mit weiteren Grundlagendokumenten der Abt. Facility Services in direkter Beziehung und verweist an entsprechenden Stellen auf relevante mitgeltende Unterlagen. Das Managementsystem der Abt. Facility Services steht im SharePoint der Abt. Facility Services zum Download zur Verfügung.

## Grundlagendokumente



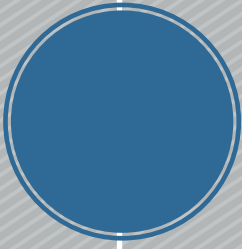
Die aktuelle Version des vorliegenden Dokuments wurde im Rahmen der Vernehmlassung der Abt. Facility Services überarbeitet und tritt im Januar 2023 in Kraft. Diese Fassung ersetzt alle älteren Versionen. Durch die Leitung der Abt. Facility Services erfolgt regelmässig eine Überarbeitung bzw. Aktualisierung der enthaltenen Informationen.

Andreas Hofmann, Leitung Abt. Facility Services

Zürich, Januar 2023







# STRATEGIE

Welche Mission verfolgen wir?

Welche Visionen treiben uns an?

Welche strategischen Grundsätze gelten für unser Handeln?

Welche Ziele setzen wir uns?



ORGANISATION



DIENSTLEISTUNGS-AUFTRAG



KUNDSCHAFT



MITARBEITENDE



WIRTSCHAFTLICHKEIT



PROZESSE

## **A.1.1 Vision und Mission**

Die Strategie der Abt. Facility Services definiert den verbindlichen Handlungsspielraum und die langfristigen Entwicklungsziele für alle Mitarbeitenden der Abt. Facility Services. Unser gesamtes Handeln verfolgt dabei eine übergeordnete Vision und Mission:

### **Vision**

Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeitende stellen mit ihren professionell erbrachten Dienstleistungen einen reibungslosen, wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb der Infrastruktur sicher.

### **Mission**

Die Abt. Facility Services unterhält und betreibt die Gebäude der ETH Zürich mit einer hohen Verlässlichkeit, mit grossem Kosten- und Umweltbewusstsein, mit integrierter Digitalisierung und trägt damit zu einer hohen Arbeitsplatzqualität und einem effizienten Mitteleinsatz bei.

Die Abt. Facility Services als dienstleistende Einheit stellt die Kundschaft in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeiten. Dabei sind die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services und deren Engagement der wichtigste Erfolgsfaktor für die hohe Dienstleistungsqualität.

Die strategischen Vorgaben der Schulleitung sowie die Immobilien-Strategie der ETH Zürich werden durch die Abt. Facility Services umgesetzt. Die einzelnen Dienstleistungsprozesse werden stetig überprüft und weiterentwickelt. In Anlehnung an die sich ständig weiterentwickelnden Anforderungen von Forschung, Lehre und Wissenstransfer an der ETH Zürich, verbessern wir kontinuierlich unsere Dienstleistungsqualität und bilden unsere Mitarbeitenden fortlaufend weiter.

Wir nutzen die Innovations- und Denkkraft aus unserer direkten Umgebung und lassen unsere Organisation von diesem Klima inspirieren. Die Digitalisierung wird von uns dabei als Chance angesehen, um unsere Dienstleistungen noch effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.

Unser Handeln ist durch ein vorausschauendes Agieren geprägt, sodass wir unsere Entscheidungen nicht als Reaktion aufgrund äusserer Einflüsse herbeiführen, sondern diese sehr bewusst und aktiv treffen.

Durch höchste Qualität unserer Dienstleistungen werden wir den anspruchsvollen Anforderungen unserer Kundschaft gerecht. Weiterhin stellen wir durch einen gezielten Austausch mit externen Dienstleistenden unsere Konkurrenzfähigkeit sicher.

Die Verantwortung für das technische und infrastrukturelle Gebäudemanagement an der gesamten ETH Zürich obliegt der Abt. Facility Services. Bei der Umsetzung unserer Verantwortung, mit dem Ziel eines reibungslosen Betriebs, berücksichtigen wir die folgenden strategischen Grundsätze:

## **A.1.2 Strategische Grundsätze**

Bei der Verfolgung unserer Vision und Mission setzen wir uns sechs strategische Grundsätze für unser Handeln. Diese folgenden Grundsätze helfen uns, nicht von unserem definierten Weg abzukommen und sind für alle Mitarbeitenden der Abt. Facility Services massgeblich in ihrer täglichen Arbeit.

### **Grundsatz 1: Dienstleistungsauftrag**

Wir setzen den mit dem VPIN vereinbarten Dienstleistungsauftrag professionell und mit hoher Qualität um. Als kompetente und zuverlässige Dienstleistung des Gebäudemanagements arbeiten wir im Dienste der Kundschaft. Wir arbeiten an der ständigen Optimierung unserer Dienstleistungen.

### **Grundsatz 2: Integrität**

Wir wollen integre Mitarbeitende, welche unser Wertesystem verstehen und aktiv leben. Als verantwortungsvoller Arbeitgeber sind wir darauf bedacht, die Persönlichkeiten zu respektieren.

### **Grundsatz 3: Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit**

Bei allen unseren Tätigkeiten berücksichtigen wir immer auch die wirtschaftlichen und nachhaltigen Aspekte. Wirtschaftlichkeit und effiziente Prozesse sichern unsere nachhaltige Weiterentwicklung. Auf allen Stufen denken und handeln wir zielorientiert, wirtschaftlich und eigenverantwortlich. Die Nachhaltigkeit definiert sich nach den Empfehlungen des Bundes.

### **Grundsatz 4: Qualität**

Wir messen die Qualität unserer Dienstleistungen mit kurz- und langfristigen Zielen. Wir streben eine ständige Verbesserung unserer Dienstleistungen, der Abläufe, der Organisationsstrukturen sowie der Qualitätseinbindung unserer Kundschaft an.

### **Grundsatz 5: Förderung**

Wir fördern unsere Mitarbeitenden im Sinne von Kreativität und Eigenverantwortung. Transparente Prozesse, ein geeignetes Arbeitsumfeld und gegenseitiges Vertrauen steigern die Motivation und die Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeitenden. Gute Leistungen unserer Mitarbeitenden stellen wir mit deren Förderung sicher.

### **Grundsatz 6: Dezentralisierung**

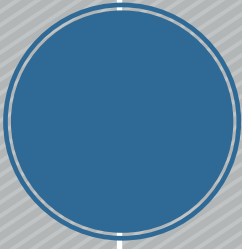
Aufgrund der örtlich gegebenen Standorte sind wir dezentral organisiert. In den einzelnen Verantwortungsbereichen gilt das Prinzip der möglichst weitgehenden Delegation der Entscheidungskompetenzen mit entsprechender Führungs- und Kostenverantwortung. Zu unserer leistungsorientierten Führung gehören klare Zielsetzungen und Offenheit in der Kommunikation.

## A.1.3 Ziele 2024

Zur erfolgreichen Umsetzung der Strategie setzen wir uns einen jährlichen Zielrahmen. Der Vizepräsident für Infrastruktur liefert der Abt. Facility Services die Grundlagen für die jährliche Zielvereinbarung. Die daraus abgeleiteten Jahresziele werden mit dem VPIN vereinbart und bilden die Basis für alle Zielvereinbarungen innerhalb der Abt. Facility Services.

### Ziele 2024 der Abt. Facility Services





# STRATEGIE

Welche Mission verfolgen wir?

Welche Visionen treiben uns an?

Welche strategischen Grundsätze gelten für unser Handeln?

Welche Ziele setzen wir uns?



ORGANISATION



DIENSTLEISTUNGS-AUFTRAG



KUNDSCHAFT



MITARBEITENDE



WIRTSCHAFTLICHKEIT

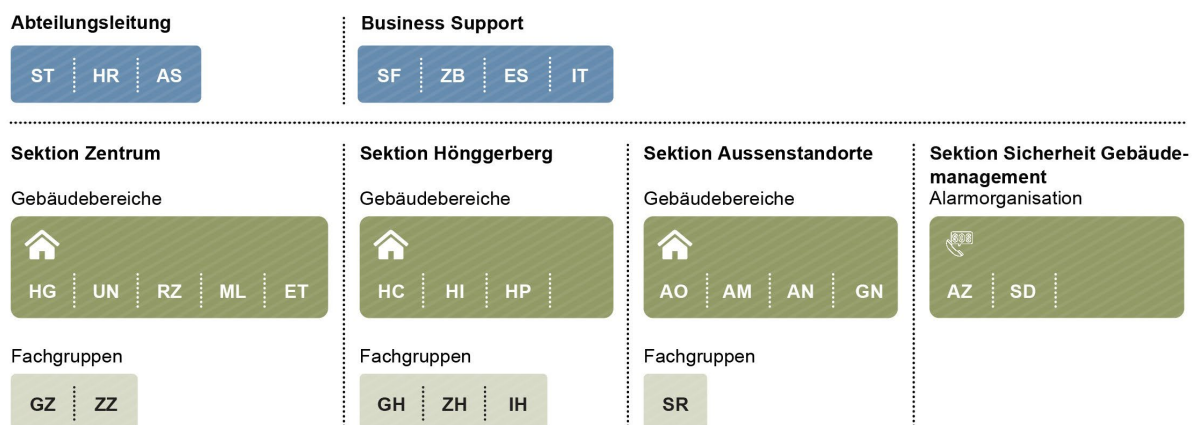


PROZESSE

## A.2.1 Organisation

Der Abt. Facility Services obliegt die Gesamtverantwortung für den Betrieb und Unterhalt der Gebäude der ETH Zürich und deren technischen Anlagen sowie die Erbringung der Dienstleistungen im infrastrukturellen Gebäudemanagement. Zudem ist sie für die Sicherheit innerhalb der Gebäude, den technischen Anlagen und auf den Arealen zuständig. Diese Aufgaben werden durch den Einsatz eigener Ressourcen oder durch den Bezug von Fremddienstleistenden wahrgenommen. Die Alarmzentrale nimmt Alarmer und Ereignismeldungen entgegen und stellt die notwendigen Handlungsschritte sicher. Die Organisationsstrukturen und Verantwortlichkeiten der Abt. Facility Services sind wie folgt unterteilt:

### Gesamtorganisation Abt. Facility Services



### Abteilungsleitung

Der Leitung der Abt. Facility Services werden zusätzlich zum Abteilungsleitenden und dessen Assistenz (AS), die für die Abt. Facility Services zuständige Personalberatung der ETH Zürich (HR), zugeordnet. Die Leitung ist zuständig für die Führung und strategische Ausrichtung (ST) der Abt. Facility Services.

### Sektion Business Support

Die Sektion Business Support (BSU) fungiert in der Gesamtorganisation als Stabsstelle für die Leitung der Abt. Facility Service. Dieser zentralen Sektion sind die Stabsstellen Support Finanzen (SF), Zentrale Beschaffung (ZB) sowie Entwicklung und Support (ES) und die Fachstelle Informatikdienste (IT) zugeordnet.

**Sektionen Zentrum / Hönggerberg / Aussenstandorte**

Die Gebäude der ETH Zürich werden geographisch unterteilt in die drei Sektionen Zentrum (GMZ), Hönggerberg (GMH) sowie Aussenstandorte (GMA), welche für die Umsetzung des technischen und infrastrukturellen Gebäudemanagements (TGM / IGM) in ihren jeweiligen Gebäudebereichen (GB) verantwortlich sind. Diesen Sektionen werden zudem die dezentralen Fachgruppen Grünflächenmanagement (GZ / GH), Zentrale Versorgung (ZZ / ZH), Info + Service Center Hönggerberg (IH) und Schreinerei (SR) zugeordnet.

**Sektion Sicherheit Gebäudemanagement**

Die Sektion Sicherheit Gebäudemanagement (SGM) wird unterteilt in die Bereiche Sicherheitsdienst und Alarmzentrale. Der Sicherheitsdienst führt Kontrollrundgänge innerhalb und ausserhalb der Gebäude resp. Areale der ETH Zürich während und ausserhalb der Betriebszeiten im Drei-Schicht-Betrieb durch. Die Alarmzentrale verantwortet die Triage und die Weiterleitung von Alarmen und Ereignisfällen an die entsprechenden Interventionseinheiten und deren Aufgebot. Die Erreichbarkeit ist an 365 Tagen zu 24 Stunden gewährleistet.

## A.2.2 Gebäudebereiche

Die Gebäude der ETH Zürich werden aufgrund von geographischen und fachspezifischen Gesichtspunkten definierten Gebäudebereichen zugeordnet und in den Sektionen Zentrum, Höggerberg und Aussenstandorte zusammengefasst.

Folgende Gebäudebereiche werden dabei unterschieden:

Zentrum	Höggerberg	Aussenstandorte
HG Hauptgebäude	HP Physik	AO Ost
UN Universitätstrasse	HI Ingenieurwesen	AM Mitte
RZ Rechenzentrum	HC Chemie	AN Nord
ML Maschinenlabor		GN National
ET Elektrotechnik		

### Gebäudebereiche Zentrum





**Gebäudebereiche Hönggerberg**



## Gebäudebereiche Aussenstandorte

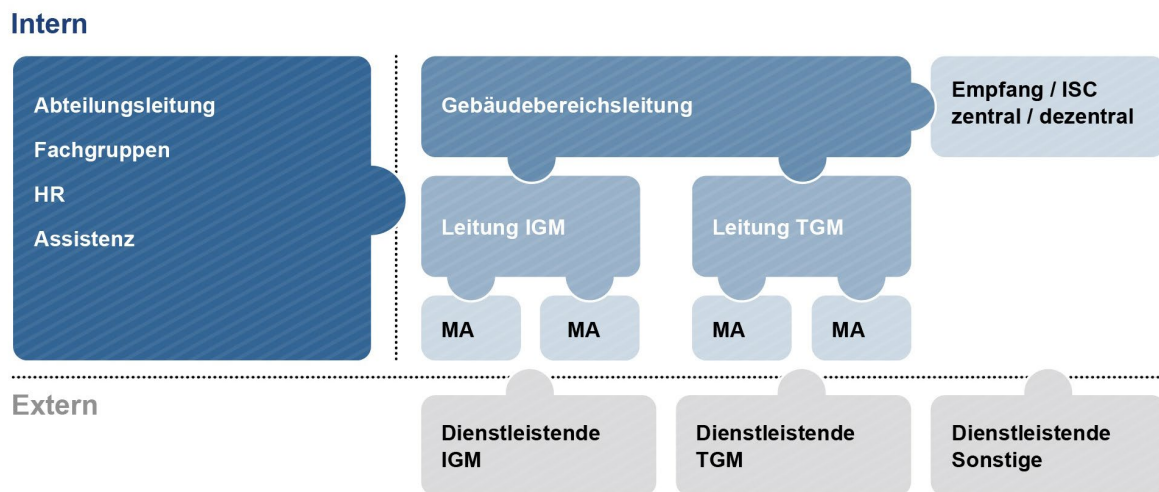


Die Standorte aller Gebäudebereiche mit den zugehörigen Lageplänen und Anschriften, können auf der Homepage der ETH Zürich aufgerufen werden.

## Organisation Normgebäudebereich

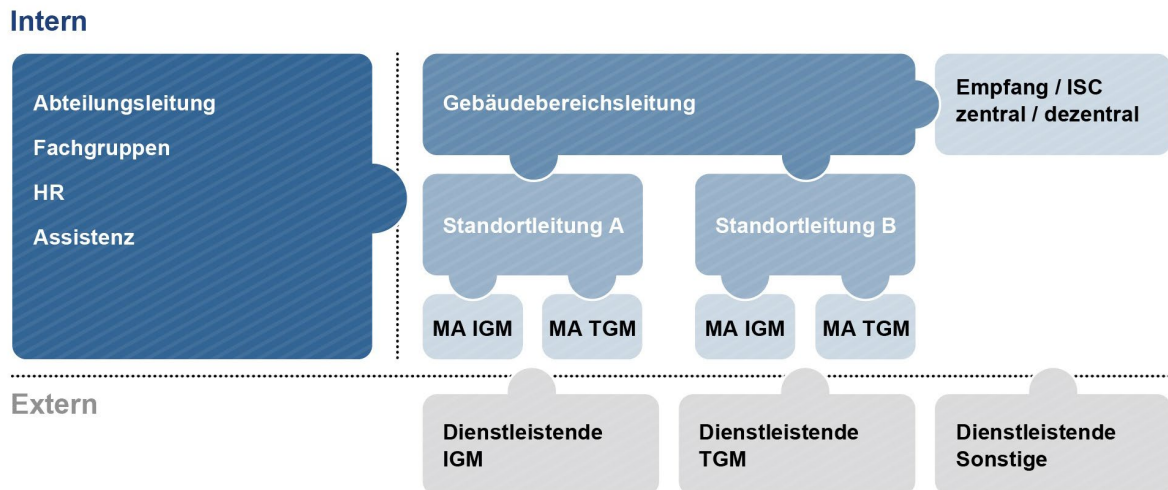
Alle Gebäudebereiche der Sektionen Zentrum und Höggerberg sind organisatorisch identisch nach dem Prinzip eines «Normgebäudebereichs» aufgebaut. Nachstehend ist dieser Normgebäudebereich graphisch abgebildet:

### Normgebäudebereich Zentrum und Höggerberg



Der Normgebäudebereich der Abt. Facility Services besteht aus der Gebäudebereichsleitung, dem Empfang / ISC (Info + Service Center), der Leitung IGM und der Leitung TGM. Der Leitung IGM sind die Mitarbeitenden (MA) im Bereich Hauswartung und Reinigung sowie die Auszubildenden unterstellt; der Leitung TGM die Mitarbeitenden (MA) im Bereich Heizung / Sanitär, Lüftung / Klima und Elektro.

## Normgebäudebereich Aussenstandorte



Die Sektion Aussenstandorte weist eine an die lokalen Gegebenheiten angepasste Struktur auf, in dem sie zusätzlich die Funktion des «Standortleitenden» definiert. Der Standortleitende verantwortet ein Vor-Ort-Team, welches in der Regel aus einem technischen MA und einem IGM-MA besteht. An kleineren Standorten werden die beiden Rollen Standortleitung und technische MA in Personalunion wahrgenommen.

Die tatsächliche Organisation eines Gebäudebereichs oder eines Standortes wird durch die Sektionsleitung in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Gebäudebereichsleitenden auf die gebäudebereichsspezifischen Gegebenheiten angepasst. In jedem Gebäudebereich muss die Fachverantwortung definiert und die Organisation anschliessend mit der Leitung der Abt. Facility Services abgesprochen werden.

### Organisatorische Zuordnung der Fachgruppen

Zusätzlich zu den Gebäudebereichen sind auch die Fachgruppen (FG) in den drei operativen Sektionen GMA, GMH und GMZ wie folgt eingebettet:

#### GMA

- FG Schreinerei (SR)

#### GMH

- FG Information + Service Center (ISC)
- FG Zentrale Versorgung Höggerberg (ZH)
- FG Grünflächen-Management Höggerberg (GH)

#### GMZ

- FG Zentrale Versorgung Zentrum (ZZ)
- FG Grünflächen-Management Zentrum (GZ)

## A.2.3 Zahlen und Fakten

### Organisation



Sektionen .....	5
Stabstellen .....	7
Gebäudebereiche .....	12
Fachgruppen .....	8
<b>Total MA (FTE) .....</b>	<b>192</b>
ETAT MA (FTE) .....	178
MA Reinigung (FTE) .....	7
Lernende .....	7

### Finanzen 2023



in Mio. CHF

<b>Gesamtbudget .....</b>	<b>58.07</b>
Reinigung .....	11.86
Betrieb und Unterhalt .....	46.21

### Gebäude



<b>Total Gebäude ETH .....</b>	<b>228</b>
Davon unterhalten durch FS .....	204
m <sup>2</sup> HNF .....	509'483
m <sup>2</sup> NGF .....	977'875
m <sup>2</sup> BGF .....	1'107'947

### Energie



in GWh

<b>Total Stromverbrauch ETH .....</b>	<b>134.83</b>
Stromverbrauch Zentrum .....	43.45
Stromverbrauch Hönggerberg .....	58.27
Total Gas / Wärme .....	61.34
Total Kälte .....	52.41
Total Wasser (m <sup>3</sup> ) .....	189'954

### GMIS



Verwaltete Anlagen .....	40'800
Verwaltete Schlüssel .....	105'000
Verwaltete Schlüsselzylinder .....	50'000

<b>Meldungen / Woche .....</b>	<b>521</b>
Davon Schlüsselanträge / Woche .....	347





STRATEGIE



ORGANISATION



## DIENSTLEISTUNGSAUFTRAG

Welchen Grundauftrag verfolgen wir?

Welche Dienstleistungen erbringen wir?



KUNDSCHAFT



MITARBEITENDE



WIRTSCHAFTLICHKEIT



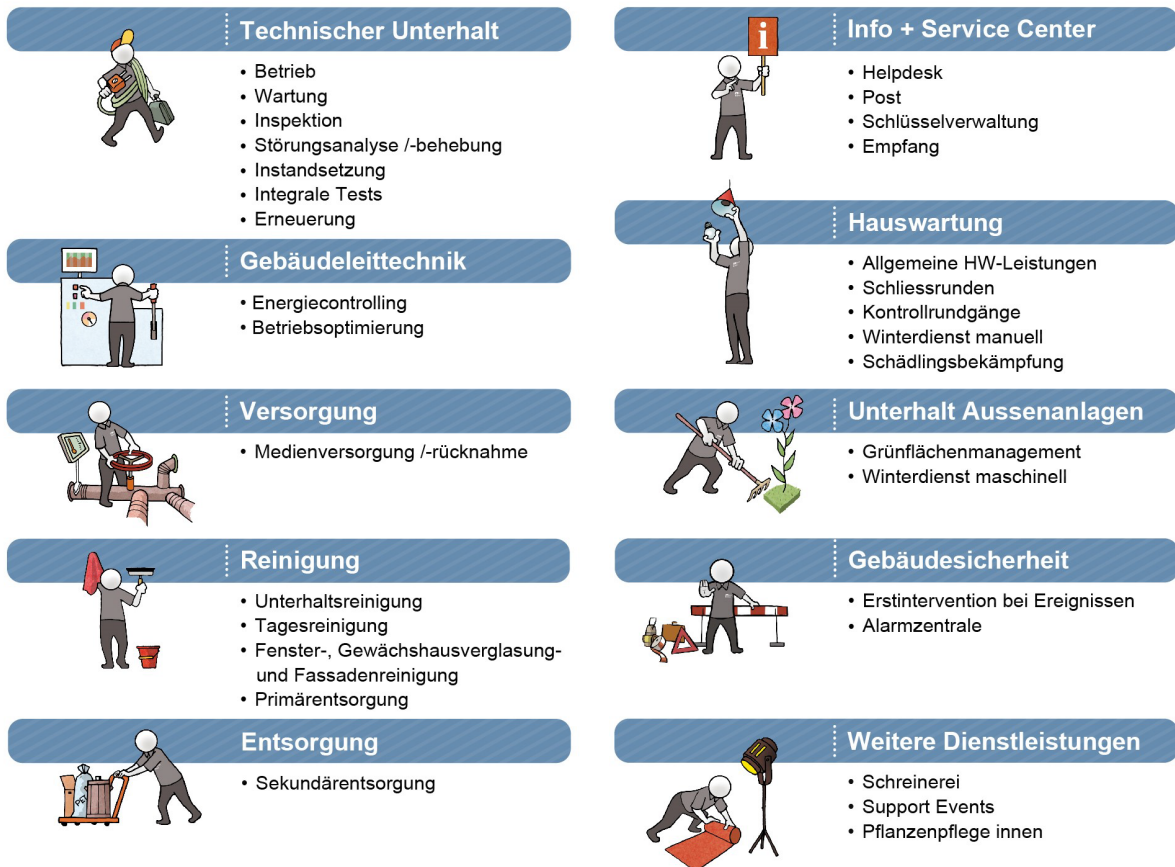
PROZESSE

## A.3.1 Dienstleistungsauftrag Gebäudemanagement

Der vereinbarte Dienstleistungsauftrag der Abt. Facility Services ist unterteilt in verschiedene Dienstleistungsgruppen (DLG), welche in einzelne Module aufgeteilt sind. Alle DLG und die jeweils zugehörigen Module sind in nachfolgender Übersichtsgrafik zusammengefasst dargestellt.

### Dienstleistungsauftrag und Module

#### Betrieb und Unterhalt





### A.3.2 Kurzbeschreibung Dienstleistungsgruppen und Module

Nachfolgend werden die einzelnen Dienstleistungsgruppen mit den jeweils zugeordneten Modulen inhaltlich beschrieben. In diesem Dokument ist lediglich ein Kurzbeschreibung aufgeführt. Innerhalb des SLBs erfolgt ein detaillierter Beschreibung sowie eine Zuweisung der Leistungserbringung (intern / extern) und der Leistungsverrechnung (Standardleistungen / Zusatzleistungen). Individuelle Mehrleistungen werden in den ergänzenden Service Level Beschrieben pro Gebäudebereich definiert.

#### Betrieb und Unterhalt

##### Technischer Unterhalt

Betrieb • Wartung • Inspektion • Störungsanalyse/-behebung • Instandsetzung • Integrale Tests • Erneuerung

#### Betrieb

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist die Sicherstellung eines unterbruchfreien Betriebes. Hierzu werden Tätigkeiten zur Steuerung und laufenden Kontrolle der Funktionen von bau- und gebäudetechnischen Anlagen durchgeführt. Betriebliche Erfordernisse und eine wirtschaftliche Betriebsweise werden dabei stets berücksichtigt. Die technischen Anlagen der ETH Zürich sind in den Dokumenten "2-110-07G Zentrales Schnittstellenpapier" und "2-110-21V Zusatzvereinbarung für Spezialanlagen" definiert.

#### Wartung

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist die präventive Pflege und Kontrolle des ordnungsgemässen Zustandes von bau- und gebäudetechnischen Anlagen. Damit werden die Sicherstellung der Gebrauchstauglichkeit, die Erhaltung der Funktionsfähigkeit, eine Reibungs- und Verschleissminderung, die Werterhaltung sowie die Erhaltung der Betriebstauglichkeit fokussiert. Hierzu werden periodische bzw. regelmässige Wartungen durchgeführt. Die Art und Periodizität der notwendigen Massnahmen richten sich nach der geforderten und definierten Verfügbarkeit in der Instandhaltungsstrategie und den anlagespezifischen Herstellervorgaben.

#### Inspektion

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist die visuelle Beurteilung des Ist-Zustandes von bau- und gebäudetechnischen Anlagen. Hierzu erfolgen periodische bzw. regelmässige Sichtkontrollen respektive gezieltes Prüfen, Messen, Beobachten und einfache Untersuchungen einschliesslich der Ursachenbestimmung von Abnutzungen. Bei Mängelfeststellung werden notwendige Massnahmen (z.B. Wartungen oder Reparaturen) eingeleitet, um einen ordnungsgemässen Zustand von bau- und gebäudetechnischen Anlagen zu erhalten.

#### Störungsanalyse / -behebung

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist die unmittelbare Analyse und Behebung von Störungen an bau- und gebäudetechnischen Anlagen. Hierzu stehen Fachspezialisten tags- und nachtsüber (365 x 24 / 7)

auf Abruf bereit. Störungen und Ereignisse der Kategorien 1 & 2 müssen dabei schnellstmöglich behoben werden.

### **Instandsetzung**

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist es, defekte bau- und gebäudetechnische Anlagen zu reparieren bzw. wieder in einen ordnungsmässigen und voll funktionsfähigen Zustand zu versetzen (bis zu einer Wertgrenze von CHF 20'000.- pro Einzelfall), wenn die Funktion oder Sicherheit einer Anlage nicht mehr gegeben ist. Die Instandsetzung erfolgt in den meisten Fällen durch den Ersatz des defekten oder angeschlagenen Bauteils.

### **Integrale Tests**

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von sicherheitsrelevanten Anlagen. Hierzu wird eine regelmässige Durchführung von Betriebs- und Sicherheitstests an bau- und gebäudetechnischen Anlagen (z.B. Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage oder Brandschutztüren etc.) veranlasst. Integrale Tests umfassen das Durchspielen von Szenarien verschiedener Betriebszustände (z.B. Stromunterbruch, Brandfall o.ä.), um potenzielle Fehlfunktionen und -manipulationen von sicherheitstechnischen Anlagen in der Betriebsphase zu vermeiden.

### **Erneuerung**

Die Erneuerung ist die Wiederherstellung eines gesamten Bauwerks oder von Teilen desselben in einem mit dem ursprünglichen Neubau vergleichbaren Zustand.

## **Betrieb und Unterhalt**

### **Gebäudeleittechnik**

Energiecontrolling • Betriebsoptimierung

### **Energiecontrolling**

Das Ziel dieses Leistungsmoduls ist es, die Verbrauchsdaten der Energien und Medien zu erfassen und mit dem elektronischen Medien-Management-System (EMMS) regelmässig zu analysieren. Die erfassten Daten sind Grundlagen für eine nachhaltige Reduktion der Energie- und CO<sub>2</sub>-Verbräuche an der ETH Zürich.

### **Betriebsoptimierung**

Die Betriebsoptimierung umfasst Handlungen und Massnahmen an gebäudetechnischen Anlagen, die das Ziel haben, diese Anlagen mit einem effizienten Ressourceneinsatz zu optimieren. Dabei müssen gesetzliche Vorgaben, die Betriebssicherheit, die Wirtschaftlichkeit aber auch die Bedürfnisse von Forschung, Lehre und Wissenstransfer immer berücksichtigt und gegenseitig abgewogen werden.

**Betrieb und Unterhalt****Versorgung**

Medienversorgung /-rücknahme

**Medienversorgung / -rücknahme**

Ziel dieses Leistungsmoduls ist es, Energie und Medien für die ETH Zürich in allen Bereichen zur Verfügung zu stellen. Hierzu gehören Strom, Wärme, Dampf, Kälte, Druckluft, Stadtwasser und aufbereitetes Wasser sowie Erdgas. Die Energiebeschaffung erfolgt über die Abt. Engineering und Systeme. Die Medienrücknahme umfasst die fachgerechte und nach gesetzlichen Vorschriften durchzuführende Rücknahme und Entsorgung der genannten Medien. Die Rücknahme von Gefahrstoffen wird nicht durch die Abteilung Facility Services, sondern durch die Abteilung Sicherheit, Gesundheit und Umwelt (SGU) durchgeführt.

**Betrieb und Unterhalt****Reinigung**

Unterhaltsreinigung • Tagesreinigung • Fenster-/ Gewächshausvergl.- &amp; Fassadenreinigung • Primärentsorgung

**Unterhaltsreinigung**

Dieses Leistungsmodul umfasst alle Tätigkeiten für die Unterhaltsreinigung von sämtlichen Gebäude- und Aussenflächen der ETH-Gebäude sowie die Beschaffung, die Lieferung und das Auffüllen von Verbrauchsmaterial.

**Tagesreinigung**

Die Tagesreinigung umfasst alle Tätigkeiten bei der Reinigung, welche ergänzend zum Modul Unterhaltsreinigung (UHR) ausgeführt werden. Bei der Tagesreinigung wird ein bestimmtes Zeitfenster definiert.

**Fenster-/ Gewächshausverglasungs- und Fassadenreinigung**

Die Fenster- und Fassadenreinigung umfasst die Reinigungstätigkeiten der Fassadenflächen von aussen sowie der Fassadenverglasungen und -fenster, von innen und aussen für alle Gebäude (Fassadenflächen, Fenster, Rahmen, Fenstersimse). Die Reinigung der Innenverglasung wird im Rahmen der Unterhaltsreinigung durchgeführt.

**Primärentsorgung**

Die Primärentsorgung umfasst die Tätigkeiten, welche direkt in die Arbeitsschritte der Unterhaltsreinigung eingebunden werden. Die Sammlung der getrennten Abfälle auf den zu reinigenden Flächen ist die Kernaufgabe innerhalb dieses Moduls.

**Betrieb und Unterhalt****Entsorgung**

Sekundärentsorgung

**Sekundärentsorgung**

Die Sekundärentsorgung umfasst die Umsetzung der Entsorgungsstrategie, die Durchführung der Sortentrennung, die umweltgerechte Entsorgung des Abfalls sowie die Übergabe des Abfalls an den Entsorgenden. Durch die Wahl eines zertifizierten externen Entsorgenden wird die Sicherheit in Bezug auf eine effektive umweltgerechte Entsorgung erhöht. Die Entsorgung von Gefahrstoffen wird nicht durch die Abteilung Facility Services, sondern durch die Abteilung Sicherheit, Gesundheit und Umwelt (SGU) durchgeführt.

**Betrieb und Unterhalt****Unterhalt Aussenanlagen**

Grünflächenmanagement • Winterdienst maschinell

**Grünflächenmanagement**

Das Grünflächenmanagement umfasst die Tätigkeiten bei der Pflege der Grünflächen aussen nach definierten Pflegeintervallen, definierten Pflegetätigkeiten und für definierte Pflgetypen (z.B. Rasen, Laubbäume, Rabatten etc.). Die Grünflächenpflege wird operativ durch externe Vertragspartner ausgeführt, aufgeteilt nach den Standorten Zentrum und Hönggerberg. Management und Führung unterliegt der internen Fachgruppe Grünflächenmanagement.

**Winterdienst maschinell**

Der Winterdienst maschinell umfasst die Tätigkeiten des maschinellen Winterdienstes (Schneeräumung mittels Unterstützung durch Maschinen resp. Fahrzeuge) für ausgewählte Aussenflächen (i.d.R. öffentliche Wege, Strassen, Zufahrten etc.) nach definierten Prioritäten, welche im Ereignisfall innerhalb fixer Zeitfenster durch Mitarbeitende der ETH Zürich oder durch externe Vertragspartner des Grünflächenmanagements, aufgeteilt nach den Standorten Zentrum und Hönggerberg, ausgeführt werden. Die Schneeräumung der Strassen mittels Räumfahrzeuge wird durch die Abt. Services der ETH Zürich erbracht.

**Betrieb und Unterhalt****Hauswartung**

Allg. HW-Leistungen • Schliessrunden • Kontrollrundgänge • Winterdienst manuell • Schädlingsbekämpfung

**Allgemeine HW-Leistungen**

Die allgemeinen HW-Leistungen umfassen alle Tätigkeiten, die im Verantwortungsbereich der Hauswarte liegen. Hierzu zählen auch nutzungsspezifische Kleinstaufträge, bei denen es sich um kleine Anpassungs-, Ergänzungs- oder Ausführungsarbeiten handelt. Weitere Tätigkeiten, die zu allgemeinen Hauswartleistungen zählen, sind die Bewirtschaftung der Hörsäle, die Umsetzung der Hausordnung, der First Level Support Multimedia Services, Unterstützung des Erste-Hilfe-Teams (EHT) sowie die Aussenflächenpflege.

**Schliessrunden**

Die Schliessrunden umfassen das Öffnen und Schliessen der Gebäude durch die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services.

**Kontrollrundgänge**

Die Kontrollrundgänge umfassen Tätigkeiten, denen Prüffunktionen entsprechen, um Gefährdungen für betriebs- und sicherheitsrelevante Bereiche zu erkennen und unmittelbar zu beheben. Die Kontrollrundgänge finden sowohl während als auch ausserhalb der Betriebszeiten statt.

**Winterdienst manuell**

Der Winterdienst manuell umfasst die Schneeräumung mit handlichen Hilfsmitteln (z.B. Schaufeln) und Massnahmen gegen Glatteis für ausgewählte Aussenflächen (Eingangsbereichen, Verbindungswegen und Vorplätzen) nach definierten Prioritäten, welche im Ereignisfall innerhalb fixer Zeitfenster operativ durch die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services oder durch externe Vertragspartner ausgeführt werden.

**Schädlingsbekämpfung**

Die Schädlingsbekämpfung umfasst Tätigkeiten, die gegen unerwünschte Schädlinge (Insekten, Nagetiere etc.) ermittelt und umgesetzt werden. Präventive Massnahmen sind von reaktiven Massnahmen nach einem Befehl zu unterscheiden.

**Betrieb und Unterhalt****Info + Service Center**

Helpdesk • Post • Schlüsselverwaltung • Empfang

**Helpdesk**

Das Modul Helpdesk umfasst Auskunftserteilungen, Entgegennahmen und Erfassung von Meldungen sowie deren Bearbeitung und Adressierung an die zuständige Stelle. Eine Meldung kann aus Störungsmeldungen, Reklamationen, Auftragsmeldungen oder Mitteilungen bestehen.

**Post**

Die Post (Feinverteilung innerhalb der Gebäude) beinhaltet die Arbeitsabläufe des Posteingangs, der Postverteilung und des Postausgangs. Postsendungen werden dabei von extern nach intern, von intern nach extern wie auch nur rein intern weitergeleitet.

**Schlüsselverwaltung**

Das Modul Schlüsselverwaltung besteht übergeordnet aus der Vergabe von Zutrittsberechtigungen für Personen, dem Betrieb von Schliessanlagen (Schlüssel, Schlösser, Beschläge), den Mutationen von Schliessplänen (Anpassung von Zutrittsberechtigungen etc.), der Handhabung bei Schlüsselverlust und die Durchführung einer Schlüsselinventur pro Schliessanlage.

**Empfang**

Das Modul Empfang umfasst die Begrüssung und stellt den Kundenservice sicher. Des Weiteren umfasst der Empfang die Tätigkeiten des Modul Helpdesk.

**Betrieb und Unterhalt****Weitere Dienstleistungen**

Schreinerei • Support Events • Pflanzenpflege innen

**Schreinerei**

Die Schreinerei umfasst handwerkliche Arbeitstätigkeiten im Rahmen des fortlaufenden Gebäudeunterhalts sowie die Planung und Umsetzung von Neu- und Spezialanfertigungen im Kundenauftrag.

**Support Events**

Das Modul Support Events beinhaltet die Begleitung und Unterstützung von Veranstaltungen, Ausstellungen und Aktionen der ETH Zürich durch das Personal der Abt. Facility Services.

**Pflanzenpflege innen**

Die Pflanzenpflege innen umfasst die Tätigkeiten bei der Pflege der Innenbegrünung nach definierten Intervallen und für definierte Raumgruppen (öffentliche Bereiche mit Innenbegrünung).

**Betrieb und Unterhalt****Gebäudesicherheit**

Erstintervention bei Ereignissen • Alarmzentrale

**Erstintervention bei Ereignissen**

Die Erstintervention bei Ereignissen umfasst das strukturierte und professionelle Eingreifen der operativen Mitarbeitenden der Abt. Facility Services sowie anderen involvierten Stellen, bei einem nicht vorhersehbaren Ereignis in den Gebäuden, auf den Arealen der ETH Zürich sowie an den technischen Anlagen.

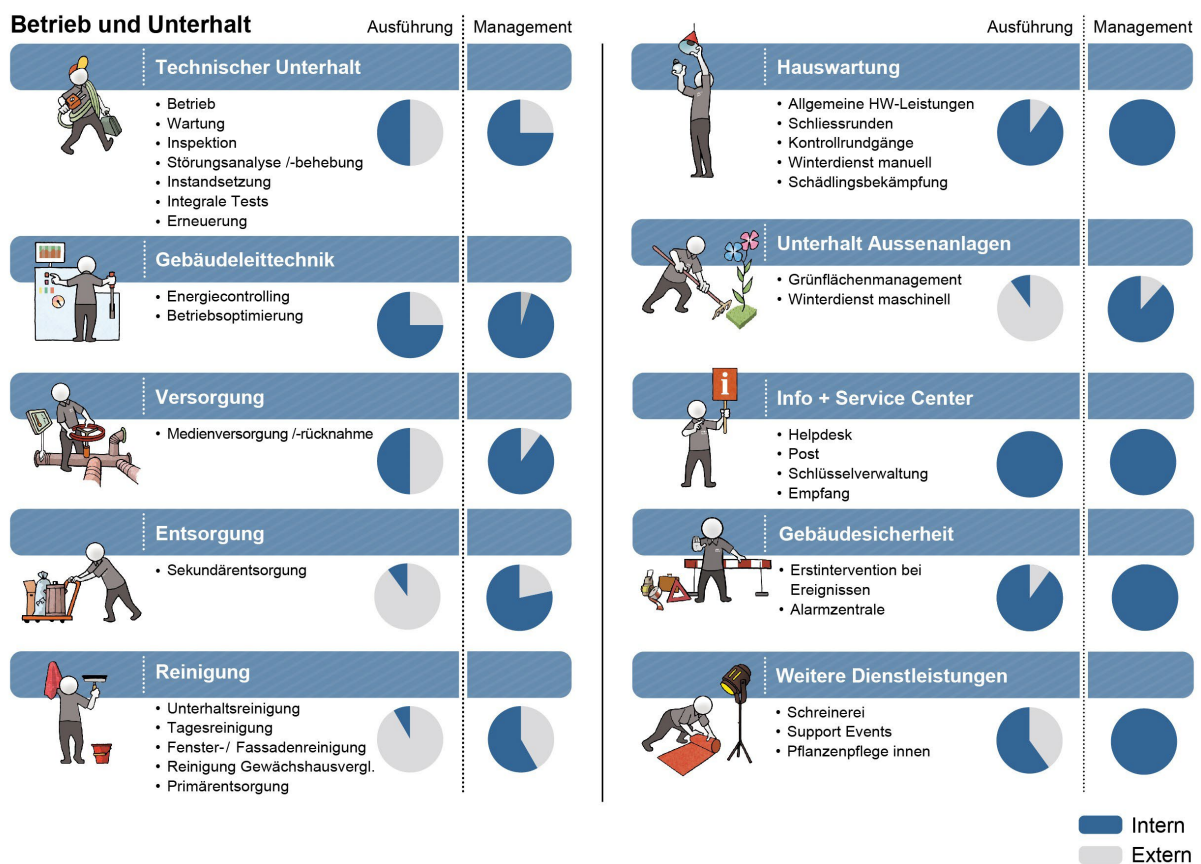
**Alarmzentrale**

Die Alarmzentrale (AZ) trägt die Verantwortung für eine korrekte und effiziente Triage und Weiterleitung von Ereignissen. In Zusammenarbeit mit den verschiedenen ETH-internen Interventionseinheiten stellt sie im Ereignisfall eine zeitnahe Erstintervention an der ETH Zürich sicher. Die AZ übernimmt darüber hinaus Aufgaben und Verantwortungen für die Bearbeitung von Alarmen der EMPA und des CSCS. Sie ist 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr im Einsatz.

## A.3.3 Eigenfertigungsgrad

Die Umsetzung des Dienstleistungsauftrages erfolgt entweder durch den Einsatz eigener Ressourcen der Abt. Facility Services oder durch den Bezug externer Vertragspartner. Nachfolgende Grafik stellt den sog. Eigenfertigungsgrad der Abt. Facility Services im Hinblick auf den Dienstleistungsauftrag für alle Dienstleistungsgruppen dar. Pro Dienstleistungsgruppe wird das Verhältnis intern / extern für die operative Ausführung und das koordinative Management dargestellt.

### Eigenfertigungsgrad



Mit Hilfe des modularen Aufbaus pro Dienstleistungsgruppe kann der gesamte Dienstleistungsauftrag der Abt. Facility Services flexibel an veränderte Rahmenbedingungen angepasst werden, da die einzelnen Dienstleistungen inhaltlich klar abgegrenzt sind.





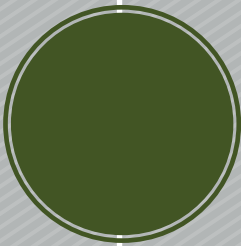
STRATEGIE



ORGANISATION



DIENSTLEISTUNGSaufTRAG



## KUNDSCHAFT

Wer ist unsere Kundschaft?

Wie treten wir unserer Kundschaft gegenüber auf?

Wie kommunizieren wir mit unserer Kundschaft?



MITARBEITENDE



WIRTSCHAFTLICHKEIT



PROZESSE

## B.1 Kundschaft

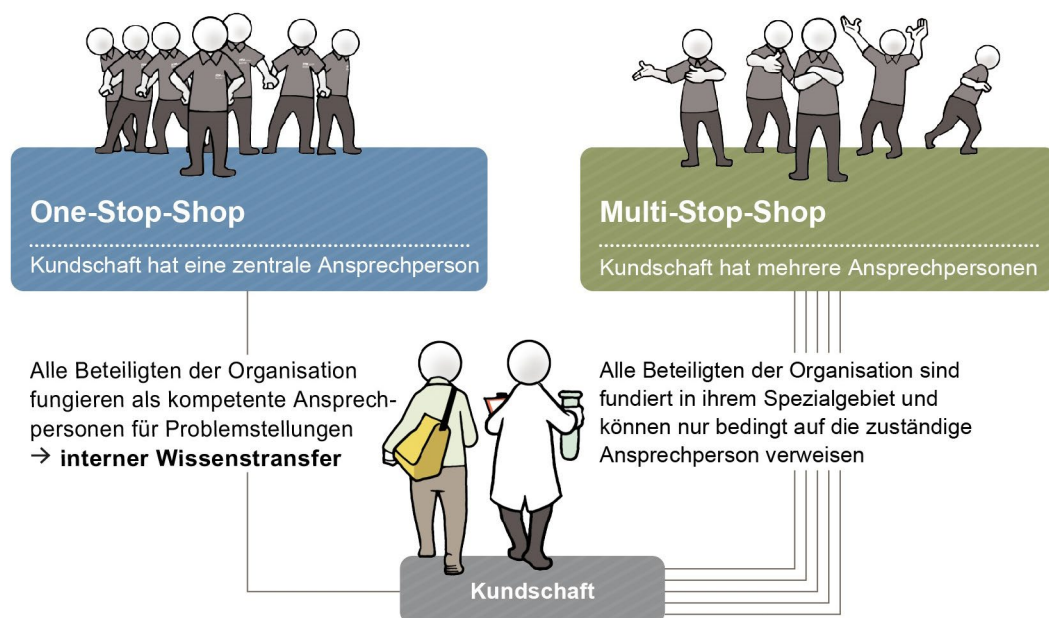
Bei unserer Kundschaft handelt es sich um alle Mitarbeitenden, Studierenden und Besuchenden der ETH Zürich. Aufgrund des öffentlichen Charakters der ETH Zürich wird jeder Nutzende der ETH Zürich als Kunde der Abt. Facility Services betrachtet.

## B.2 One-Stop-Shop

Die Abt. Facility Services, insbesondere die Gebäudebereiche, treten der Kundschaft gegenüber als sog. „One-Stop-Shop“ auf. Dies bedeutet, dass alle Mitarbeitenden innerhalb der Abt. Facility Services bei Kundenanfragen, auch wenn diese nicht in ihrem Aufgaben- und Kompetenzbereich liegen, kompetent Auskunft darüber geben können, welche Ansprechperson der Abt. Facility Services die vorliegende Thematik beantworten oder bearbeiten kann. Dies wird durch einen Wissenstransfer durch alle Hierarchiestufen sichergestellt. Erste Anlaufstelle für Kundenanfragen ist das jeweilige Info + Service Center.

In der folgenden Abbildung ist das „One-Stop-Shop“ Konzept im Vergleich zu einem „Multi-Stop-Shop“ Konzept grafisch dargestellt:

### One Stop-Shop vs. Multi-Stop-Shop



### **B.3 Kommunikation mit der Kundschaft**

Allgemein gilt, je nach Geschäftsfall den entsprechenden Kommunikationsweg zu wählen:

- Die Mitarbeitenden der Gebäudebereiche und Fachgruppen haben direkten Kundenkontakt.
- Die Gebäudebereichsleitungen pflegen regelmässig den Kontakt mit den Schlüsselkunden, wie z.B. Departementskoordinationen, Departementsvorstehende und Professorenschaften.
- Neue Professorenschaften werden innerhalb von drei Monaten nach ihrem Antritt persönlich von der Sektionsleitung und / oder der Gebäudebereichsleitung begrüsst.
- Die zuständige Sektionsleitung und die Gebäudebereichsleitung besuchen jährlich ihre in ihrem Bereich zuständigen Departementskoordinationen. Dieser Besuch wird dokumentiert.
- Die Leitung der Abt. Facility Services vertritt die Abt. Facility Services an den Treffen des VPIN mit den Departementskoordinationen.
- Schriftliche Gebäudeinformationen werden ausgehängt (Reinigungstage, Storensteuerung, Klimaregulierung usw.).

## B.4 Einheitliche Arbeitskleidung

Um von der Kundschaft als interne Dienstleistende auf den ersten Blick erkennbar zu sein, tragen die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services einheitliche Oberbekleidung.

- Die einheitliche Dienstkleidung wird von der ETH Zürich zur Verfügung gestellt.
- Die Tragepflicht beschränkt sich auf die Oberbekleidung.
- Die ISC Mitarbeitenden tragen keine einheitliche Oberbekleidung.
- Das Sortiment wird laufend den Bedürfnissen der Mitarbeitenden angepasst.

Das aktuelle Sortiment umfasst:

- Polo-Shirt, T-Shirt, Sweatshirt, Kurzarmhemden, Langarmhemden, Pullover
- Softshelljacke, Winterjacke, Fleecegilet, Strick-Fleecejacke
- Arbeitshose
- Empfang / ISC GMA: Berufskleidung (Hose, Bluse, Jacke)

### Standard Oberbekleidung





STRATEGIE



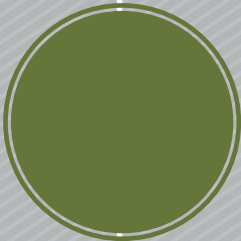
ORGANISATION



DIENSTLEISTUNGS-AUFTRAG



KUNDSCHAFT



## MITARBEITENDE

Wie lauten unsere Personalführungsgrundsätze?

Welche Arbeitsbedingungen finden unsere Mitarbeitenden vor?

Wie fördern wir unsere Mitarbeitenden?



WIRTSCHAFTLICHKEIT



PROZESSE

## C.1 Personalführungsgrundsätze

Die im Folgenden aufgeführten Personalführungsgrundsätze orientieren sich am Leitbild der ETH Zürich und beschreiben Werte und Grundhaltungen der Führung von Mitarbeitenden. Mit diesen Grundsätzen zur Personalführung bekennt sich die ETH Zürich zu einer offenen und auf Dialog basierten Führungskultur. Die Grundsätze dienen der Orientierung und sind verbindlich, sodass sich die Mitarbeitenden auf sie stützen können.

### **Bewusst führen**

Als vorgesetzte Person übernehme ich Verantwortung und treffe Entscheidungen. In meinem Handeln bin ich überlegt und selbstkritisch und bin mir meiner Vorbildfunktion bewusst.

### **Ziel- und entwicklungsorientiert Führen**

Meine Mitarbeitenden identifizieren sich mit ihren Aufgaben und kennen ihre Ziele. Ich übernehme Verantwortung dafür, dass diese Ziele gemeinsam erarbeitet werden. Als Vorgesetzte Person fördere ich das eigenverantwortliche Handeln, unterstütze meine Mitarbeitenden bei der Zielerreichung und evaluiere diese sorgfältig.

### **Offen informieren und klar reden**

Ich informiere rasch, klar und umfassend. Mit meiner Offenheit und Ehrlichkeit schaffe ich Vertrauen. Ich pflege einen direkten und respektvollen Dialog auch dort, wo es um unterschiedliche Sichtweisen und Konflikte geht.

### **Persönliche Entwicklung aktiv unterstützen**

Ich kenne das Potenzial meiner Mitarbeitenden, entwickle mit ihnen mögliche berufliche und persönliche Perspektiven und fördere sie mit entsprechenden Aufgaben und Massnahmen.

### **Teamgeist fördern**

Als vorgesetzte Person bin ich Teil meines Teams. Ich fördere die Zusammenarbeit im Team und binde die Vielfalt der Interessen und Persönlichkeiten ein.

### **Wandel gestalten**

Die ETH Zürich verändert und entwickelt sich als lernende Organisation. Ich gestalte diese Veränderungen aktiv mit meinen Mitarbeitenden, indem ich Potenziale und das Know-how auf allen Stufen einbeziehe und nutze.

### **Wertschätzender Umgang**

Als vorgesetzte Person schaffe ich durch Vertrauen in mein Umfeld und mich selbst, die Grundlage für einen wertschätzenden und respektvollen Umgang mit meinen Mitarbeitenden. Wir fördern durch diese positive Grundhaltung die gegenseitige Loyalität auf allen Ebenen.

### **Dienstleistungsgedanken fördern**

Als vorgesetzte Person fördere ich den Dienstleistungsgedanken bei den Mitarbeitenden aktiv. Die Bedürfnisse unserer Kundschaft stellen wir in das Zentrum unseres Handelns.

## C.2 Personaleinreichungskonzept

Das Personaleinreichungskonzept ist die Auflistung aller Funktionen / Positionen, die in der Abt. Facility Services existieren, wie z.B. Hausmeister, Leitung Technik, Gebäudebereichsleitung, Fachgruppenleitung, etc.

Für jede Funktion ist die Einreihung in das zugehörige Lohnband hinterlegt. Für die Festsetzung des Lohnes ist die Personalberatung zuständig. Grundlage für die Einreihung bilden die Stellenbeschreibung, die Erfahrung sowie Quervergleiche mit ähnlichen Positionen innerhalb der ETH Zürich und auf dem Arbeitsmarkt.

Pro Funktion wird definiert, welche Aus- und Weiterbildungen erforderlich sind, um die jeweilige Funktion im Unternehmen ausüben zu können. Angaben zur notwendigen Berufserfahrung der Mitarbeitenden pro Funktion sind ebenfalls innerhalb des Personaleinreichungskonzeptes definiert.

## C.3 Personalentwicklung

### Grundsätze / Beschreibung

Der wichtigste Erfolgsfaktor für die Qualität unserer Dienstleistungen und somit der Kundenzufriedenheit sind unsere Mitarbeitenden. Für gut qualifizierte und kompetente Mitarbeitende ist die Aus- und Weiterbildung jedes einzelnen Mitarbeitenden entscheidend.

Die Personalführung ist eine Dienstleistung für unsere Beschäftigten. Die daraus resultierende Zufriedenheit und Motivation unserer Mitarbeitenden spiegelt sich in einer hohen Servicequalität für unsere Kundschaft wider.

Das Personalentwicklungskonzept (PE-Konzept) stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden die Möglichkeit haben, sich laufend aus- und weiterzubilden und sich «on-the-job» weiterzuentwickeln.

Das PE-Konzept ist als Ergänzung zum HR-Angebot der ETH Zürich zu verstehen.

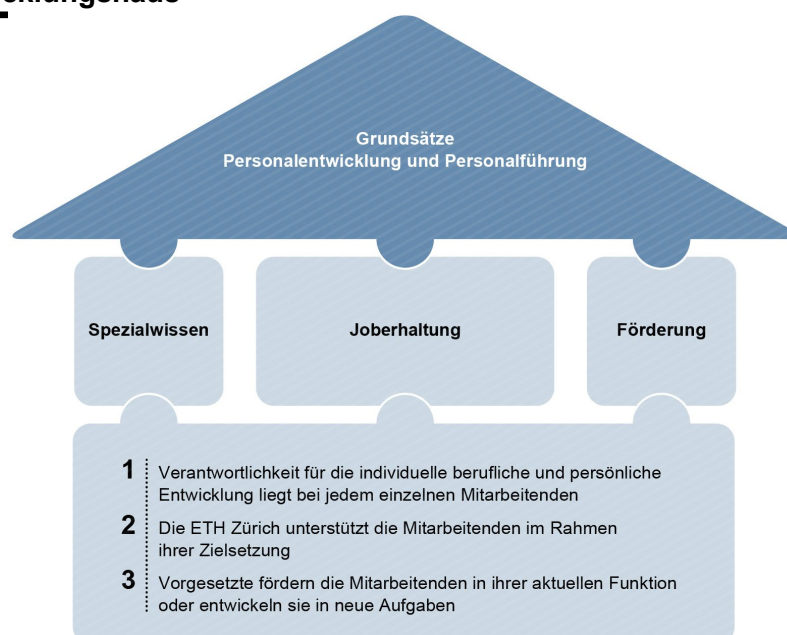
### Konzept

Alle Mitarbeitenden sind für ihre berufliche und persönliche Entwicklung selbst verantwortlich. Dabei unterstützt die ETH Zürich bzw. die Abt. Facility Services seine Mitarbeitenden aktiv bei ihrer Zielsetzung und deren Erreichung. Vorgesetzte Personen fördern die Mitarbeitenden in ihrer aktuellen Funktion oder entwickeln sie in neue Aufgaben.

Die drei tragenden Säulen unseres Personalentwicklungskonzepts bilden das jeweilige Spezialwissen, die Joberhaltung und die Förderung. Übergeordnet stehen die Grundsätze der Personalführung und der Personalentwicklung.

Die Personalentwicklung (PE) unterstützt die strategische Ausrichtung der Abt. Facility Services. Sie deckt die Bereiche Personal- und Teamentwicklung ab und schafft eine Verbindung zur Organisationsentwicklung.

### Personalentwicklungshaus





## Zielsetzung

PE-Ziele der Mitarbeitenden	PE-Ziele der ETH Zürich
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der fachlichen und persönlichen Qualifikation</li> <li>- Verbesserung der Karriere- und Laufbahnmöglichkeiten</li> <li>- Steigerung der internen und externen Arbeitsmarktfähigkeit</li> <li>- Aktivierung bisher ungenutzter Potenziale und Fähigkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherung des notwendigen Fach- und Führungskräftebestandes</li> <li>- Anpassung der Kompetenzen an die technologischen Entwicklungen</li> <li>- Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der fachlichen und persönlichen Qualifikationen der Mitarbeitenden</li> <li>- Weiterentwicklung und Stärkung der Fach-, Führungs-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der MA</li> <li>- Erkennen und Fördern von Nachwuchsführungskräften und Spezialisten</li> </ul>

## Rollen und Verantwortung

Den verschiedenen Rollenträgern in der Abt. Facility Services sind spezifische Verantwortlichkeiten im Hinblick auf Personalentwicklung zugewiesen:

Rolle (Wer?)	Verantwortung (Was?)
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übernahme der Selbstverantwortung</li> <li>- Aufrechterhaltung der Arbeitsmarktfähigkeit</li> <li>- Bereitschaft zur Weiterentwicklung</li> </ul>
Vorgesetzte Personen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennen das Potenzial der Mitarbeitenden</li> <li>- Entwickeln der Mitarbeitenden innerhalb der möglichen beruflichen und persönlichen Perspektiven</li> <li>- Fördern der Mitarbeitenden mit entsprechenden Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung sowie Massnahmen</li> <li>- Budgetierung</li> <li>- Controlling</li> </ul>
Leitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie formulieren und Umsetzung sicherstellen</li> <li>- Entwicklungsfreudige Kultur fördern</li> <li>- Budgetierung</li> <li>- Controlling</li> </ul>
HR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstleistender für vorgesetzte Personen und Mitarbeitende</li> <li>- Die Abteilung HR-Beratung unterstützt mittels Abklärungsgesprächen und koordiniert mit der Abt. Development und Leadership und den externen Anbietenden / Coaches</li> </ul>

## **C.4 Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)**

BGM ist die gesundheits- und betriebswirtschaftlich orientierte Überprüfung und Optimierung bestehender betrieblicher Strukturen und Prozesse, die direkt oder indirekt auf die Gesundheit der Mitarbeitenden wirken. Dabei sind der Einbezug und Dialog aller Personengruppen des Systems zentral.

### **Ziele der Abt. Facility Services im Hinblick auf die Gesundheit**

- Langfristig gesunde, motivierte und leistungsfähige Mitarbeitende
- Gesundheitsförderung und Ressourcenmanagement als Prozesse implementieren
- Selbstverantwortung und Selbstwirksamkeit bzgl. Gesundheit und Gestaltung gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen stärken
- Führungskräfte als „kompetente Beobachtende“ für gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen unterstützen

### **Beispielangebote zu betrieblichem Gesundheitsmanagement an der ETH Zürich**

- **In Anstellungsbedingungen enthalten**  
Flexibles Arbeitszeitmodell, bezahlter Mutterschafts- / Vaterschaftsurlaub, bezahlter / unbezahlter Urlaub, Dienstaltersleistungen, Vergünstigungen, Ausbildungsunterstützung, Personalrestaurants
- **Sport, Fitness, Ernährung**  
Sport- und Wellnessangebote, Sport-, Gesundheits- und Ernährungsberatung
- **Prävention, Sicherheit**  
Vertrauensarzt, Erste-Hilfe-Team (EHT), Grippeimpfung, Ergonomie, Arbeitshygiene und Arbeitsmedizin, Suchtprävention, Bedrohungsmanagement, Bike-to-work
- **Beratung**  
Abteilung HR-Beratung, Abteilung Development und Leadership, Sozial- und Psychologische Beratung, Beratung bei Behinderung, Chancengleichheit, Karriereerhebung, Ombudsstelle, Case Management
- **Familie**  
Kinderkrippen, Ferienbetreuung, bezahlter Urlaub für Pflege von Angehörigen
- **Mitwirkung**  
Personalkommission
- **Kursangebot Förderung von Wohlbefinden und Leistung**  
«Gesundheitsförderung» (Mittagsveranstaltungen),  
«Gelassenheit hilft dem Hirn beim Denken – ein Blick hinter die Kulissen»

## Veranstaltungen zum BGM

### - Teamworkshop

In allen Gebäudebereichen und Fachgruppen wird jährlich ein BGM Teamworkshop durchgeführt. Der Workshop dauert einen halben Tag und wird mit einem gemeinsamen Mittagessen abgeschlossen. Diese Workshops können von der Abteilungsleitung unterstützt bzw. geleitet werden.

### - Folgende Zielsetzungen werden dabei verfolgt:

Erkennung von Störungen im Team sowie Förderung des Teamgedankens

## Absenzenmanagement

Die Absenzen der Organisationseinheiten werden situativ und nach Input der Vorgesetzten auf Veränderungen und Abweichungen, in Bezug zu anderen Einheiten, analysiert und entsprechende Massnahmen eingeleitet. Ein wichtiges Element ist die Planung des Bezuges von Ferien, Dienstaltersgeschenken, Überstunden / -zeiten und dienstlichen Abwesenheiten.

## Betriebliches Gesundheitsmanagement



## **C.5 Lernende**

### **Berufsbildung**

Die Abt. Facility Services bietet in Zusammenarbeit mit dem HR die Berufslehre zur Fachfrau / zum Fachmann Betriebsunterhalt (Fachrichtung Hausdienst) mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) sowie der INVOL-Lehre an. Die Zielsetzung der Abt. Facility Services ist es, bis zu neun Lernende auszubilden. Die Ausbildung zur Fachfrau / zum Fachmann Betriebsunterhalt EFZ / EBA, wie auch die INVOL-Lehre ist sehr vielseitig und umfassend.

Die praktische Ausbildung erfolgt in erster Linie in den Gebäudebereichen und bei Bedarf in den Fachgruppen der ETH Zürich. Wo die Ausbildung durch die ETH Zürich nicht gewährleistet werden kann, wird diese in Absprache durch externe Kooperationen wahrgenommen. Die Ausbildungsverantwortung obliegt der ETH Zürich.

Die Lernenden arbeiten, wo immer möglich, integriert in einem Team. Als Allrounder/in sind sie zuständig für diverse Unterhalts- und Umgebungsarbeiten, die Überwachung der Gebäudetechnik, die Pflege der Grünanlagen und die Wartung von Maschinen und Geräten.

### **Rahmenbedingungen**

Weiterhin gelten folgende Rahmenbedingungen für die beschriebenen Ausbildungsberufe:

- Die Ausbildung dauert ein (INOVL), zwei (EBA) oder drei Jahre (EFZ). Sie wird durch verschiedene Einführungskurse ergänzt. Einmal pro Woche oder in Blockkursen wird die Berufsschule besucht.
- Der Abschluss erfolgt durch die bestandene Lehrabschlussprüfung. Abschliessend wird das eidgenössische Fähigkeitszeugnis (EFZ oder EBA) ausgestellt.
- Eine Weiterbildung durch Kurse der Berufs- und Fachschulen oder eine verkürzte Zweitlehre in verwandten Berufen ist möglich.

Detaillierte Informationen und Verantwortlichkeiten sind in der Informationsbroschüre „Berufliche Grundausbildung an der ETH Zürich“ und im Managementsystem der Abt. Facility Services dokumentiert.

## C.6 Wiederkehrende interne Sitzungen und Veranstaltungen

Nachstehend ist der Terminkalender der Abt. Facility Services für wiederkehrende interne Sitzungen und Veranstaltungen dargestellt:

Teilnehmende	Veranstaltungen						
	AL-Klausur	Klausur Abt. FS	AL-Sitzung	Sektions-sitzung	Kader Info	Frühjahrsanlass	Info neue Mitarbeitende
Leitung Abt. Facility Services	•	•	•	•	•	•	•
Personalberatung Abt. FS	•	•	•		•	•	•
Sektionsleitung	•	•	•	•	•	•	
GB- & FG-Leitung		•		•	•	•	
Stv. GB- & FG-Leitung					•	•	
Standortleitung					•	•	
Leitung Infrastruktur					•	•	
Leitung Technik					•	•	
Leitung Empfang					•	•	
Assistenz Leitung Abt. FS	•	•	•		•	•	
Stabstellen		•			•	•	
Assistenz Sektionsleitung				•		•	
Alle Mitarbeitende Abt. FS						•	
Neue Mitarbeitende Abt. FS						•	•
Leitung Managementsystem						•	•
Leitung Zentrale Beschaffung				•	•	•	•
<b>Intervall (pro Jahr)</b>	1	2	10	8	2	1	2
<b>Monat im Jahr</b>	Sep	Jun / Nov	Mtl.	---	Jun / Dez	---	---
<b>Dauer in Tage</b>	2	1	---	---	---	---	---

## **C.7 Erfahrungsaustausch (ERFA Gruppen)**

### **Zielsetzung, Mitglieder und Kompetenzen der ERFA Gruppen**

Ziele der ERFA Gruppen sind die Unterstützung der Gebäudebereiche und Fachgruppen beim bereichsübergreifenden Erfahrungsaustausch sowie die Einrichtung einer Ansprechstelle der AL der Abt. Facility Services für fachtechnische Fragen. Jede Gebäudebereichs- und Fachgruppenleitung delegiert einen in dem entsprechenden Fachgebiet kompetenten Mitarbeitenden. Die Leitung der ERFA Gruppen wird durch die AL der Abt. Facility Services bestimmt. Die ERFA Gruppen haben das Vorschlagsrecht in den ihnen zugewiesenen Fachgebieten. Des Weiteren haben sie die Aufgabe Verbesserungsvorschläge einzubringen.

### **ERFA Gruppen und deren Leitung**

- ERFA Elektro:      Sektion GTE, Abt. Engineering und Systeme
- ERFA TGM:         Sektion GTE, Abt. Engineering und Systeme
- ERFA IGM:         Sektion GMH, Abt. Facility Services
- ERFA ISC:         Fachgruppenleitung IH, Sektion GMH
- ERFA Pikett:      Leitung Sektion GMZ
- GMIS:             Sektion GMA, Abt. Facility Services

### **ERFA Gruppen und deren Fachgebiete**

- **ERFA Elektro**  
Gesetzlich vorgeschriebene Elektroschulung und Ausbildung, Elektroinstallationen Mittel- und Niederspannung, Anwendervertretung GMIS (Planon) sowie Informationen über allfällige Gesetzesänderungen
- **ERFA TGM**  
Heizungsinstallationen, Lüftungsinstallationen, Sanitärinstallationen, Kälteinstallationen, Anwendervertretung GMIS (Planon) sowie Informationen über allfällige Gesetzesänderungen
- **ERFA IGM**  
Gebäudereinigung, Hausmeisterdienstleistungen, Entsorgung, Anwendervertretung GMIS (Planon) sowie Informationen über allfällige Gesetzesänderungen
- **ERFA ISC**  
Allgemeine Themen zum Schalterbetrieb, Kundenbetreuung, Schlüsselverwaltung, Allgemeine administrative Tätigkeiten, Anwendervertretung GMIS (Planon)
- **ERFA Pikett**  
Erfahrungsaustausch betreffend geleisteter Einsätze und der daraus resultierenden «Learnings»; gegenseitiges Vorstellen neuer Anlagekomponenten, insb. betriebskritischer Anlagen; Abgleich be-

treffend der laufenden Planung des Bereitschaftsdienstes; Informationsaustausch hinsichtlich Neuerungen / Veränderungen in der Pikettadministration (Pikettreglement der ETH Zürich, Master-/Backup-Prinzip, Ruhezeiteinhaltung, Einsatzabrechnung, Ein- / Austritte aus Pikett-Gruppe, etc.)

- **GMIS - Poweruser**

Die GMIS-verantwortliche Person übernimmt den 2nd Level Support und managt Aufgaben zur Weiterentwicklung und Optimierung, Problemlösungen, Verbesserungsvorschläge, Schulungen, Erstellen von Benutzerrollen, etc.







STRATEGIE



ORGANISATION



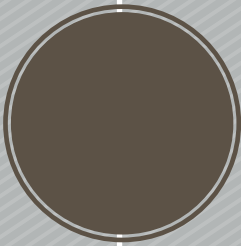
DIENSTLEISTUNGSaufTRAG



KUNDSCHAFT



MITARBEITENDE



## WIRTSCHAFTLICHKEIT

Wie verrechnen wir unsere Dienstleistungen?

Welche Aspekte betrachten wir im Hinblick auf die Beschaffung von Leistungen und Gütern?

Welche Kennzahlen zur Kontrolle unserer Kosten und unseres Energieverbrauchs werten wir aus?



PROZESSE

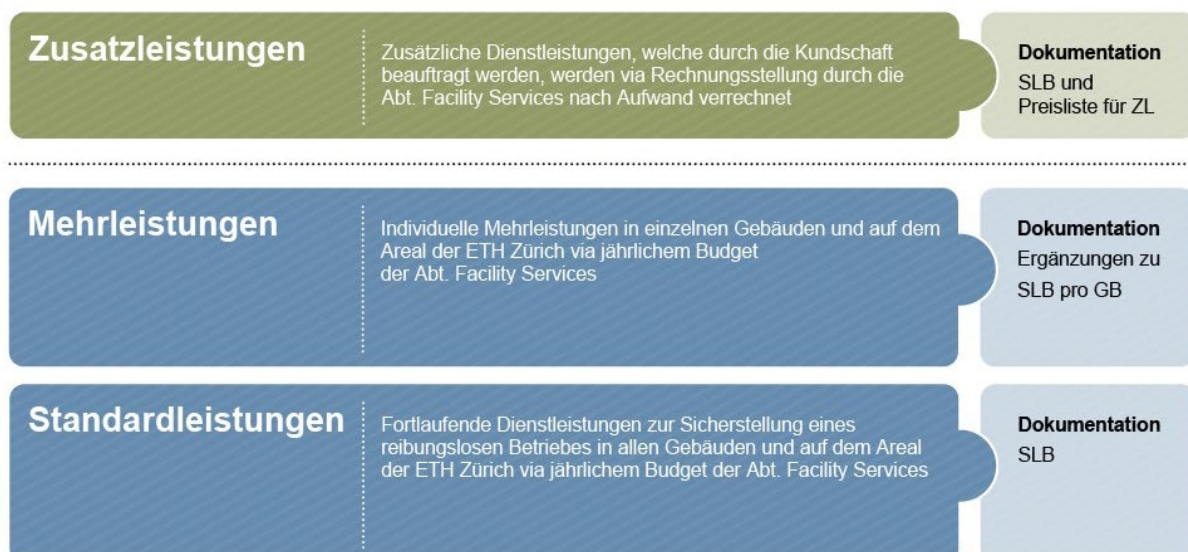
## D.1 Verrechnungsgrundsatz

Die Dienstleistungen für den ordentlichen Lehr- und Forschungsbetrieb sowie der zentralen Organe der ETH Zürich sind im Grundauftrag Gebäudemanagement enthalten. Dieser Grundauftrag setzt sich aus Standardleistungen, Mehrleistungen und Zusatzleistungen zusammen.

**Standardleistungen** werden fortlaufend in den Gebäuden und auf den Arealen der ETH Zürich erbracht, um einen reibungslosen Betrieb für die Grundinfrastruktur sicherzustellen. Standardleistungen werden der Kundschaft nicht verrechnet, sondern sind über ein jährlich definiertes Budget der Abt. Facility Services abgegolten. Diese Standardleistungen können durch die Leitung der Abt. Facility Services, in Absprache mit der Kundschaft, den jeweiligen Verhältnissen in den Gebäudebereichen angepasst werden. Die daraus resultierenden **Mehrleistungen** in den einzelnen Gebäudebereichen werden ebenfalls über das Budget der Abt. Facility Services abgedeckt. Bei **Zusatzdienstleistungen** handelt es sich um Leistungen, welche durch die Kundschaft zusätzlich beauftragt werden. Diese Leistungen werden ebenfalls durch die Abt. Facility Services erbracht und der Kundschaft nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Standard- und mögliche Zusatzleistungen werden im Service Level Beschrieb sowie mit Hilfe einer Preisliste für Zusatzdienstleistungen beschrieben. Beide Dokumente sind über die Homepage der ETH Zürich verfügbar. Die individuellen Mehrleistungen werden in den ergänzenden Service Level Beschrieben pro Gebäudebereich definiert und sind bei der zuständigen Gebäudebereichsleitung der Abt. Facility Services abgelegt.

### Verrechnungsgrundsatz der Abt. Facility Services



## D.2 Beschaffungs- und Lieferantenmanagement

Die Abt. Facility Services beschafft Güter und Dienstleistungen mittels transparenter Prozesse im Wettbewerb, unter Wahrung der Gleichbehandlung aller Anbietenden und unter Berücksichtigung der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit, zwecks wirtschaftlichen Einsatzes der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel.

### Grundsätze der Beschaffung



Bei der operativen Beschaffung sind definierte Rahmenbedingungen durch die Abt. Facility Services einzuhalten, welche je nach Beschaffungsgegenstand massgeblich sind und die Ausgestaltung des jeweiligen Beschaffungsprozesses vorschreiben.

- **Internationale gesetzliche Rechtsgrundlagen**  
GPA (WTO) Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen
- **Nationale gesetzliche Rechtsgrundlagen**  
BöB Bundesgesetz über das öffentliche Beschaffungswesen  
VöB Verordnung über das öffentliche Beschaffungswesen
- **Interne Grundlagen der ETH Zürich**  
Beschaffungspolitik der ETH Zürich  
Finanzreglement der ETH Zürich  
Beschaffungsstrategie der Abt. Facility Services

## Materialgruppenmanagement (MGM) und Beschaffungsgegenstände

Die Zentrale Beschaffung (ZB) der Abt. Facility Services ist Lead Buyer der Warengruppen Betrieb und Unterhalt der Gebäude (MGM Gruppe 8) und arbeitet entsprechend mit dem Materialgruppenmanagement (MGM) der ETH Zürich zusammen. In der Funktion als Lead Buyer für die MGM 8 beschafft die Abt. Facility Services hauptverantwortlich folgende Gegenstände:

### Beschaffungsgegenstände



## EKK, Einkaufskoordination (FC)

Die Stelle „Einkaufskoordination“ (EKK) publiziert die Veröffentlichungen (Ausschreibungen, Teilnahmeauswahl, Zuschläge etc.) im dafür vorgesehenen nationalen Portal, dem „Informationssystem über das öffentliche Beschaffungswesen in der Schweiz“ (simap).

## Operative Beschaffung

Die Zentrale Beschaffung plant und koordiniert alle Submissionsverfahren nach BöB / VöB und führt diese im Kontakt mit den operativen Einheiten der Gebäudebereiche und Fachgruppen durch. Die operative Beschaffung erfolgt dezentral in den Gebäudebereiche und Fachgruppen. Detaillierte Informationen zu den Beschaffungsprozessen, Zuständigkeiten und Kompetenzen sind in der Beschaffungsstrategie der Abt. Facility Services dokumentiert.

## Vertragsablage

Alle unterzeichneten Originalverträge (Rahmen- und Wartungsverträge, integrale IGM / TGM Verträge etc.) werden durch die «Zentrale Beschaffung» (ZB) zentral abgelegt. Die Stabstelle ES legt für die Gebäudebereiche und Fachgruppen die Verträge elektronisch im GMIS ab.

## Lieferantenmanagement

Das Lieferantenmanagement nimmt in der Beschaffung eine zentrale Rolle ein. Die Fachstellen und ERFA-Gruppen unterstützen die Gebäudebereiche und Fachgruppen bei der Bedarfsermittlung und

analysieren den Markt. Daraus kann die Zentrale Beschaffung (ZB) in Submissionsverfahren die Marktkennnisse nutzen, um die Ausschreibungsunterlagen marktgerecht zu verfassen. Zur Weiterentwicklung der relevanten Lieferanten werden regelmässig Gespräche geführt, mit dem Ziel, die Qualität zu steigern und die Prozesse zu optimieren. Als Grundlage dienen die Auswertungen aus dem Qualitätssicherungssystem der Abt. Facility Services.

Die Zentrale Beschaffung (ZB) evaluiert einmal jährlich die kumulierten Lieferantenumsätze aller Beschaffungsgruppen. Sie konsolidiert dafür sämtliche Leistungen, die an den verschiedenen Standorten in den entsprechenden Beschaffungsgruppen im Laufe der vergangenen 12 Monate beschafft wurden. Überschreitet eine Beschaffungsgruppe den massgebenden Schwellenwert nach Art. 16 Abs. 1 BöB, prüft die Zentrale Beschaffung (ZB), ob diese nach BöB / VöB ausgeschrieben werden muss.

Beschaffungen für Büro- oder Werkzeugbedarf etc. sollen möglichst über die ETHIS Beschaffungsplattform der ETH-internen Webshops und integrierten Lieferantenshops abgewickelt werden. Dadurch kann zu möglichst günstigen ETH-Konditionen beschafft werden. Die Bestellabwicklung über die ETHIS Beschaffungsplattform ist einfach und übersichtlich.

### **D.3 Kostenkennzahlen**

#### **Zielsetzung**

- Die Kostenkennzahlengliederung der Abt. Facility Services ist an DIN 18960:2008-02 angelehnt und auf die wesentlichsten Kostengruppen sowie Untergruppen reduziert.
- Die Kostenkennzahlen sind tauglich für Benchmarks.
- Die Objektmanagement-, Betriebs- sowie Instandsetzungskosten und deren Untergruppen der Abt. Facility Services stehen als Kennzahl CHF / m<sup>2</sup> für die Gesamtorganisation, pro Areal, pro Gebäudebereich und für ausgewählte Gebäude zur Verfügung.

#### **Verwendungszweck der Nutzungskennzahlen**

- Managementinstrument für die AL der Abt. Facility Services
- Grundlage für Budgetierung, Ressourcenplanung und strategische Veränderungsprozesse
- Interner und externer Benchmark
- Messbarkeit der Prozesse und Grundlage für Life Cycle Kosten

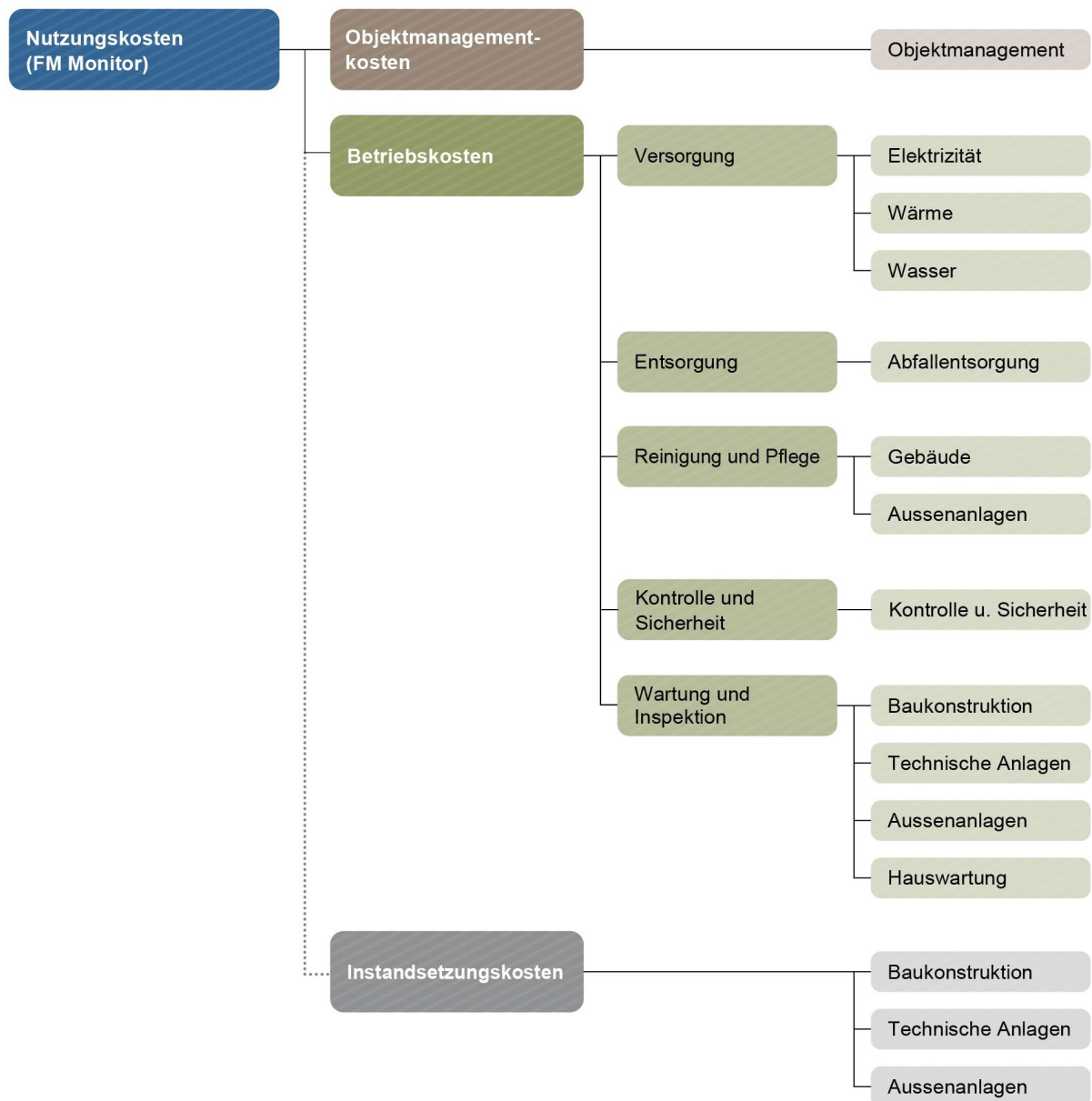
#### **Datenherkunft und Aufbereitung**

- Der SAP-Aufwand wird anhand der Kostenstellen (VB), PSP-Gebäude und der Sachkontenstruktur in die Kostengruppen und Untergruppen heruntergebrochen.
- Mindestens alle Gebäude mit einer Hauptnutzfläche (HNF) grösser 800 m<sup>2</sup> oder Gebäude von speziellem Interesse werden separat ausgewertet. Die übrigen Gebäude werden pro Gebäudebereich zusammengefasst betrachtet.
- Die Gebäudeflächen werden anhand der PFM-Objektliste über das Berechnungsjahr pro Gebäude gemittelt.
- Die Personalkosten werden anhand der erfassten Arbeitsstunden der Mitarbeitenden pro Gebäude und pro Kostengruppe sowie Untergruppe ermittelt.
- Die Gebäude-Energiekosten werden anhand der EMMS-Verbräuche und dem Energieaufwand für die Medien Elektrizität, Wärme und Wasser ermittelt.
- Umlagen beinhalten Personal- und Sachaufwände, welche nicht direkt den Gebäuden zugewiesen werden können. Sie werden flächenanteilig umgelegt.
- Trendentwicklungen in Kostengruppen und Untergruppen werden nach Bedarf bis auf Stufe Gebäudebereich und über mehrere Jahre aufbereitet.

## Kostengruppen und Untergruppen

Kennzahlen stehen pro Kostengruppe und Untergruppe pro Geschossfläche (GF) und Hauptnutzfläche (HNF) zur Verfügung. Die ausgewerteten Kostengruppen sind wie folgt strukturiert:

### Struktur der Bewirtschaftungskosten



## **D.4 Energiekennzahlen**

Die ETH Zürich setzt sich für eine konsequente Verminderung ihrer produktbezogenen und betrieblichen Umweltbelastungen ein und strebt deshalb den bewussten, sparsamen und rationellen Einsatz von Energien und Ressourcen aller Art an. Die effiziente Energienutzung setzt die Kenntnis der Verbrauchsmengen und der Bezugsdynamik voraus.

Um die entsprechenden Verbrauchswerte zu erhalten, setzt die ETH Zürich ein Energie- und Medien-Management-System (EMMS) ein. Dabei sind die ETH-Richtlinie „Energie-Medien-Messkonzept“ sowie der „Leitfaden Messkonzept“ zu berücksichtigen. Die aktuell rund 3'000 Messungen werden in Messprinzipschemata dokumentiert, welche als Grundlagen für die Auswertungen dienen.

Die Daten werden täglich in das EMMS-System importiert. Die gewünschten Auswertungen oder Diagramme werden direkt in der EMMS-Software erstellt. Dies sind:

- Gebäudeverbrauch pro Medium
- Gesamtverbrauch der ETH Zürich
- Plausibilisierungen (Vergleich zwischen produzierter und verbrauchter Energie)

### **Die Energie- und Medienflüsse werden mit folgenden Zielen gemessen:**

- Statistische Auswertung zur Funktions- und Erfolgskontrolle
- Zuordnung von Kosten und Aufdeckung kostenintensiver Gewohnheiten und Anlagen
- Ermittlung von Einsparpotentialen an Kosten und Ressourcen
- Publikationen von Energieberichten, Gesamtenergieverbrauch, etc.
- Bildung von Kennzahlen und Benchmarking (z.B. zwischen Gebäuden, Instituten etc.)

### **Hauptnutzen des Messkonzeptes**

- Reduktion der Energie- und Ressourcenverbräuche durch kontinuierliche Betriebsoptimierung der grössten Verbräuche
- Erfassung des Verbrauchs von verkaufter Energie (Mieter, externe Bezüger) zu Verrechnungszwecken
- Zugänglichkeit der Daten für autorisierte Fachkräfte per Webapplikation für Betriebsoptimierungsprojekte, Energiestatistiken oder Bauprojekte





STRATEGIE



ORGANISATION



DIENSTLEISTUNGSaufTRAG



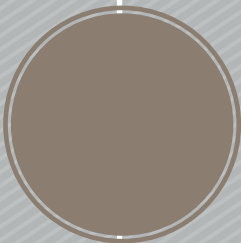
KUNDSCHAFT



MITARBEITENDE



WIRTSCHAFTLICHKEIT



## **PROZESSE**

Wie erbringen wir unsere Leistungen?

Wie stellen wir die Qualität unserer  
Dienstleistungen sicher?

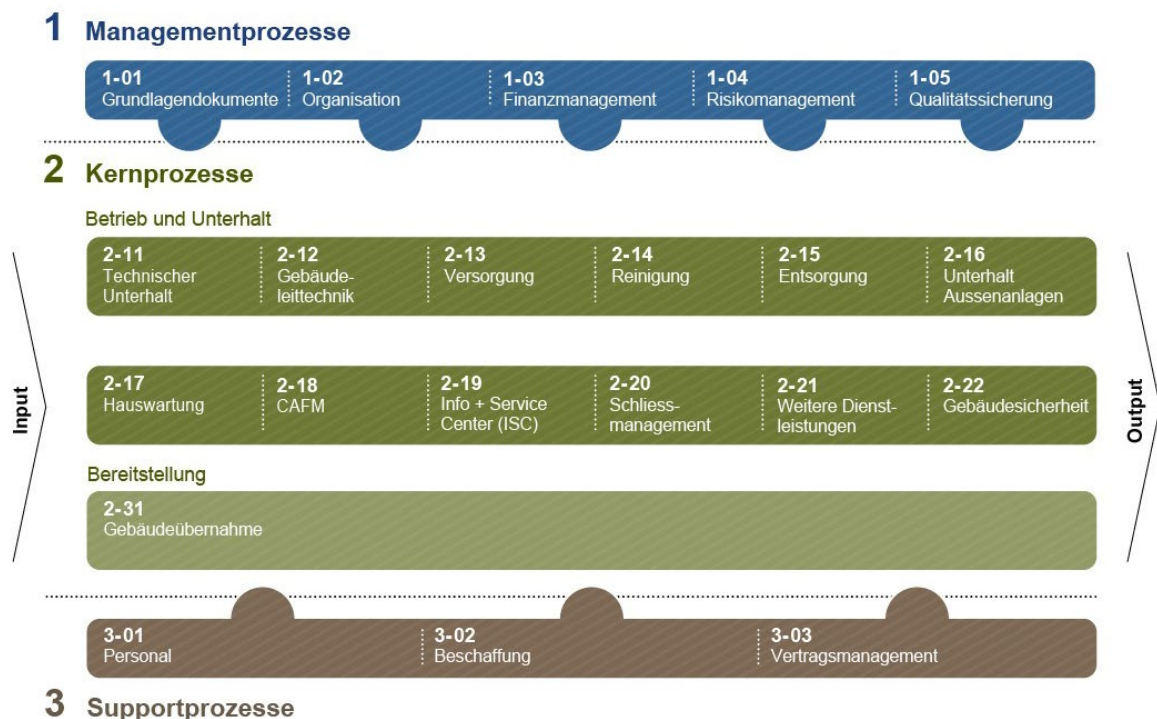
Welche Schnittstellen bestehen zu anderen  
Organisationseinheiten?

## E.1 Managementsystem

### Grundsätze

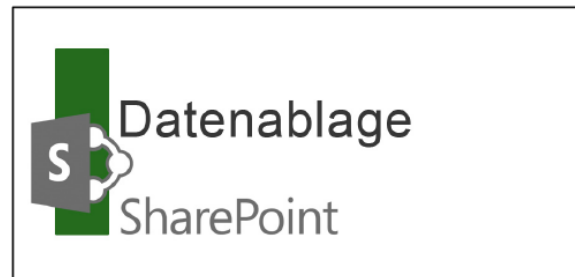
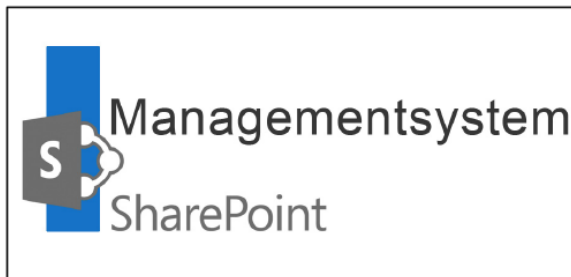
- Die Prozesslandkarte der Abt. Facility Services ist mit derjenigen der ETH Zürich abgeglichen und mittels Management-, Kern- und Supportprozessen strukturiert.
- Die Kernprozesse sind analog den Dienstleistungsgruppen und Modulen gegliedert und an Pro-LeMo angelehnt.
- Die Prozesse des Managementsystems dienen als Grundlage der standardisierten Abläufe und gewährleisten die Effizienz und die Professionalität unserer Dienstleistungen.
- Das Managementsystem gilt für die gesamte Abt. Facility Services und ist von allen Mitarbeitenden anzuwenden und einzuhalten.
- Durch die laufende Überprüfung und die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse stellen wir unsere Professionalität und Konkurrenzfähigkeit in Bezug auf Kosten, Qualität und Ressourceneinsatz sicher.
- Das Managementsystem ist nicht nach ISO 9001 oder ISO 14001 zertifiziert.

### Prozesslandkarte



## E.2 SharePoint

Alle relevanten Dokumente, welche für die Interaktion und Zusammenarbeit sowie für einen gemeinsamen Datenzugriff notwendig sind, werden über den SharePoint der Abt. Facility Services bewirtschaftet. Dabei werden zwei unterschiedliche Ausführungen verwendet:



### SharePoint – Managementsystem

Der SharePoint – Managementsystem beinhaltet alle wichtigen Dokumente und Formulare der Abt. Facility Services via Prozesslandkarte des Managementsystems hinsichtlich Management-, Kern- sowie Supportprozesse. Mittels diesem SharePoint wird allen Mitarbeitenden der Abt. Facility Services Zugriff auf sämtliche Prozessdokumente und Vorlagen gewährt, um eine einheitliche Umsetzung aller Dienstleistungen der Abt. Facility Services sicherzustellen.

Weiterhin wird der SharePoint – Managementsystem als Kommunikationsplattform verwendet, um den Mitarbeitenden der Abt. Facility Services, je nach Hierarchiestufe, ausgewählte Informationen und Dokumente wie bspw. Protokolle, Konzepte oder Schnittstellenvereinbarungen zur Verfügung zu stellen.

### SharePoint – Datenablage

Der SharePoint – Datenablage wird innerhalb der Abt. Facility Services verwendet, um dezentral erarbeitete Dokumente an einem zentralen Ort abzulegen und zu bewirtschaften. Hierbei können die abgelegten Dokumente, je nach Hierarchiestufe und Berechtigung, durch die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services gelesen resp. überarbeitet werden.

Ziel der oben beschriebenen Trennung zwischen dem SharePoint – Managementsystem und dem SharePoint – Datenablage ist es, eine klare Trennung zwischen allgemein gültigen und nicht veränderbaren Dokumenten wie Prozessen, Vorlagen, Formularen oder Protokollen und individuell erarbeiteten Dokumenten wie Konzepte, Prüfberichte oder Checklisten zu schaffen.

Die Orientierung der Mitarbeitenden soll auf Basis dieser Systematik vereinfacht werden. Zudem wird dadurch eine bessere Übersichtlichkeit im Hinblick auf das zentrale Dokumentenmanagement geschaffen.

## E.3 Qualitätssicherung

Als Dienstleistender der ETH Zürich hat die Abt. Facility Services einheitliche Qualitätsstandards bei der Erbringung aller Dienstleistungen im technischen und infrastrukturellen Gebäudemanagement definiert. Um diese Qualitätsstandards dauerhaft zu erbringen und um die bestehenden Dienstleistungen bei Bedarf nachhaltig zu verbessern, hat die Abt. Facility Services ein ganzheitliches Qualitätssicherungssystem (nachfolgend QS-System) aufgebaut. Bei der Umsetzung des QS-Systems der Abt. Facility Services werden grundsätzlich zwei verschiedene Arten der Qualitätssicherung unterschieden:

### Dezentrale Qualitätssicherung (dQS)

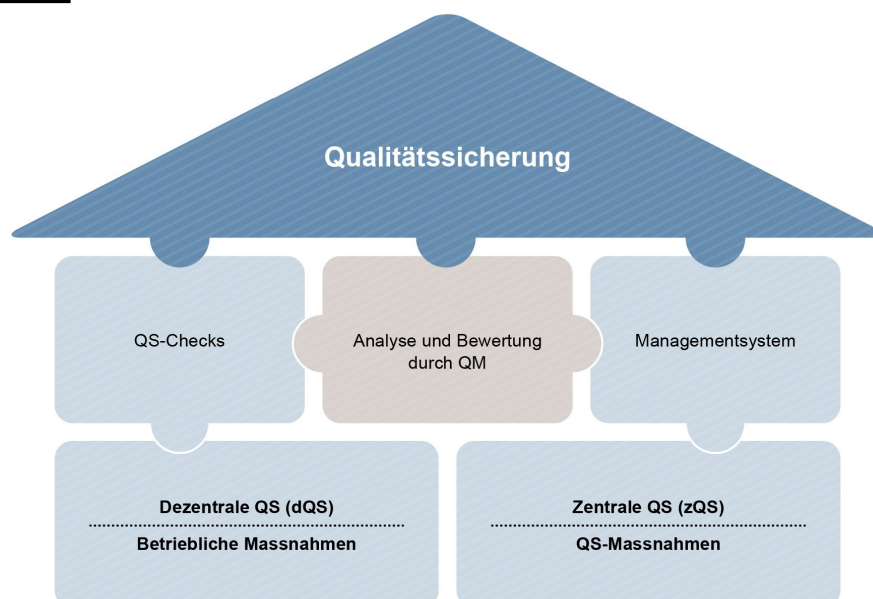
Bei der dezentralen Qualitätssicherung werden individuelle QS-Checks durch die operativen Mitarbeitenden in den Gebäudebereichen und Fachgruppen durchgeführt. Pro QS-Check ist ein Soll-Ergebnis definiert. Bei Nichterfüllung müssen betriebliche Massnahmen definiert werden, um den dokumentierten Mangel zu beheben. Die Ergebnisse dieser QS-Checks werden durch eine zentrale Stelle, dem sog. Qualitätsmanagement (QM) der Abt. Facility Services, ausgewertet.

### Zentrale Qualitätssicherung (zQS)

Bei der zentralen Qualitätssicherung werden ausgewählte, bestehende Prozesse der Abt. Facility Services im Hinblick auf deren Qualität durch das QM analysiert und bewertet. Diese Auswertung erfolgt ausschliesslich zentral durch das QM.

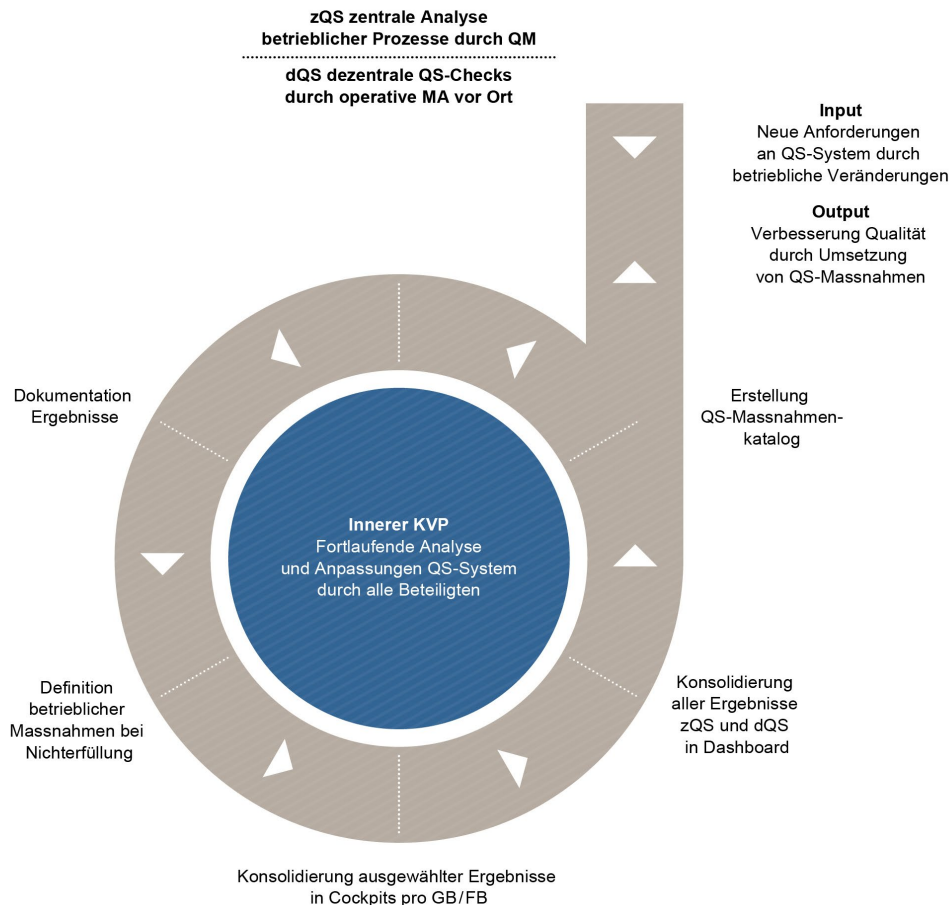
Auf Basis der Auswertungen der dezentralen und der zentralen Qualitätssicherung leitet das QM allfällige Massnahmen zur kurz-, mittel- und langfristigen Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen in Absprache mit der AL ab und kommuniziert diese gegenüber den Gebäudebereichen und Fachgruppen.

### Arten der Qualitätssicherung



Die ganzheitliche Umsetzung des QS-Systems innerhalb der Abt. Facility Services funktioniert zyklisch im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP), welcher nach dem Prinzip des PDCA-Zyklus von W.E. Deming auf die Gegebenheiten der Abt. Facility Services angepasst wurde. Nachfolgende Grafik beschreibt diesen Zyklus:

## KVP Abt. Facility Services



Durch eine konsequente und immer wiederkehrende Umsetzung des oben beschriebenen KVPs werden die definierten Qualitätsstandards der Abt. Facility Services bei der Erbringung der Dienstleistungen nachhaltig gesichert und punktuell verbessert. Das QS-System wird dabei fortlaufend hinterfragt und bei Bedarf angepasst.

## Audits

Interne und externe Audits zielen auf die Einhaltung der Reglemente und Prozesse sowie auf die Identifikation von Verbesserungspotenzial ab. Jährlich werden Auditthemen und Schwerpunkte sowie die zu auditierenden Gebäudebereiche und Fachgruppen bestimmt. Die durchgeführten Audits werden in einem Auditbericht dokumentiert und vorgeschlagene Massnahmen durch die Leitung geprüft. Die Definitionen und Umsetzungsprozesse der Audits im Rahmen des QS-Systems sind im QS-Handbuch der Abt. Facility Services ersichtlich (vgl. Abb. Grundlagendokumente).

## **E.4 Risikomanagement**

### **Grundlagen und Ziele**

Die Grundlage des Risikomanagements bildet die Verordnung über den Bereich der Eidgenössischen Technischen Hochschulen (Verordnung ETH-Bereich / SR 414.110.3) sowie die Weisung des ETH-Rates über das Risikomanagement an der ETH Zürich und Forschungsanstalten. Demnach lauten die Ziele des Risikomanagements wie folgt:

- Wahrung des guten Rufes der ETH Zürich und Vermeidung von Schäden
- Unterstützung der Zielerreichung und Erhaltung der Funktionstüchtigkeit der ETH Zürich
- Gewährleistung eines hohen Masses an Sicherheit für Personen- und Vermögenswert
- Förderung der Eigenverantwortung und des Risikobewusstseins bei den Mitarbeitenden der ETH Zürich
- Unterstützung der Führung mittels Risikoinformation
- Gesamtübersicht der Risikosituation der Abt. Facility Services
- Kontrolle und Minimierung der Risikokosten (Fremd- und Eigenversicherung)
- Wirkungsorientierte, kosteneffiziente und vorausschauende Aufgabenerfüllung

### **Organisation**

Die Risikomanagement Kommission der ETH Zürich steuert und berät die Schulleitung und überprüft die Umsetzung mit Hilfe ihres Risikomanagement Tools (RM-Tool). Die operative Umsetzung und die daraus folgenden Projekte werden durch das Fachexperten-Team abgedeckt. Die Leitung der Abt. Facility Services vertritt die Abt. Facility Services im Fachexperten-Team und berät dort die Risikomanagement Kommission.

Für den Fachexperten des VPIN Bereiches ist die risikomanagende / koordinierende Stelle in der Abt. Facility Services die Ansprechperson. Diese organisiert und führt die Reviews in der Abt. Facility Services mit der AL der Abt. Facility Services durch und dokumentiert die Ergebnisse im RM-Tool.

## E.5 Integrale Tests

Die Integralen Tests an der ETH Zürich werden gemäss dem SIA Merkblatt 2046 umgesetzt:

„Eigentümer- sowie Nutzerschaft von Bauten und Anlagen sind in der gesetzlichen Verantwortung für die Sicherheit von Personen, Tieren und Sachen und haben für die bestimmungsgemässe Instandhaltung und Betriebsbereitschaft von brandschutz-, sicherheits- und gebäudetechnischen Anlagen zu sorgen.“

Die Abt. Facility Services wurde im Jahr 2010 durch die Schulleitung beauftragt, als verantwortliche Vertretung der ETH Zürich, periodisch Integrale Tests durchzuführen.

Gleichzeitig kann somit nicht nur die betriebstechnische Sicherheit von Gebäudetechniksystemen überprüft, sondern auch das zuständige Betriebspersonal auf eingerichtete Notfallszenarien wiederholend geschult werden. Dies garantiert in einem Ereignisfall schnellstmögliche Reaktionszeiten und somit grösstmöglichen Personen- und Sachschutz.

Um der unterschiedlichen Komplexität und Ausstattung der ETH Zürich Liegenschaften Rechnung zu tragen, sind Testintervalle zwischen zwei und acht Jahren definiert. Je nach Bedarf oder Nutzungsänderung des Gebäudes besteht jederzeit die Möglichkeit, durch den verantwortlichen GBL nach Rücksprache mit der Sektionsleitung, die Intervalle anzupassen.

Die nutzungsspezifische Koordination und anschliessende Freigabe zur Durchführung der Integralen Tests wird durch einen SGU-Vertretenden wahrgenommen. Die anschliessende Durchführungsverantwortung, sowie die Budgetierung (via IH Mehrjahresfinanzierungsplanung) für die periodisch anfallenden Kosten der Testvorbereitungen, Unterstützungsmassnahmen und Durchführung liegt immer bei der jeweiligen Gebäudebereichsleitung.

## E.6 Gebäudemanagementinformationssystem GMIS

GMIS ist ein CAFM Datenbanksystem, welches für die Unterstützung der Immobilien- und Bewirtschaftungsprozesse von den Abteilungen Facility Services und Immobilien an der ETH Zürich eingesetzt wird. Das GMIS unterstützt die Abt. Facility Services mit praxisnahen Funktionalitäten und unterstützt den störungsfreien und wirtschaftlichen Betrieb der ETH Zürich Liegenschaften.

Die Abt. Facility Services nutzt die Module Gebäudemanagementverträge, Instandhaltung, Self Service (Meldeportal), Schliesswesen und Servicemanagement. Direktions- und Immobilienverträge sowie das Flächenmanagement unterliegen der Abt. Immobilien, das Betreiben der Abt. Engineering und Systeme. Geführt wird das GMIS durch das Koordinationsgremium unter der Leitung der Abt. Engineering und Systeme. Das Gremium ist durch alle drei Abteilungen vertreten.

Das GMIS wird laufend an den aktuellen Stand der Technik angepasst, weiterentwickelt und den Bedürfnissen der Abt. Facility Services und Abt. Immobilien angepasst.

Der Kundschaft der ETH Zürich wird ein Meldeportal zur Verfügung gestellt, mit dem sie jederzeit ihre Bedürfnisse melden und deren Status überprüfen können. Die Mitarbeitenden der Abt. Facility Services rufen ihre Meldungen und Aufträge täglich ab und bearbeiten diese. Damit die Mitarbeitenden das Tool optimal für ihre tägliche Arbeit einsetzen können, werden sie entsprechend ihrer Rollen und Aufgaben ausgebildet.

Der Einsatz des GMIS hat zum Ziel, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und durch die optimierten Prozesse im Auftragsmanagement die Reaktionszeiten zu verkürzen. Informationen werden systematisch erfasst und dokumentiert, wodurch ein Wissen rund um die Bewirtschaftungsprozesse sichergestellt wird. Durch die Zentralisierung der Daten in einem System können diese bereichsübergreifend genutzt und ausgewertet werden.



TSI	Beschreibung	Nutzende
Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ablage der Anwendungs- und Objektdokumentationen</li> <li>- Ablage von Gebäudedokumentationen</li> </ul>	alle
Raumverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation von Arealen, Gebäuden und Räumen</li> <li>- Dokumentation von Grundrissplänen</li> <li>- Pflege der Raumnutzungen und Belegung</li> <li>- Auswertungen von Flächen</li> </ul>	Objektbewirtschaftende
Verträge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwaltung aller Verträge der Abt. Facility Services</li> <li>- Die Originale werden in der Sektion Business Support (BSU) aufbewahrt.</li> </ul>	IH Planende Vertragsverantwortliche
Mietverträge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Mietverträge</li> <li>- Dokumentation von internen Belegungsänderungen</li> </ul>	Objektbewirtschaftende
Anlagen / Inventar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation des technischen Inventars (Anlagen, Sicherungslisten etc.)</li> <li>- Verknüpfung der wichtigsten Dokumente aus Inventarobjekten</li> <li>- Verknüpfung der Anlagen mit dem Serviceplan</li> </ul>	IH Planende
Serviceplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planung von wiederkehrenden internen Leistungen</li> <li>- Planung von externen Leistungen gemäss Vertrag (TSI Dienstleistungsverträge)</li> <li>- VDMA Leistungsbeschreibung bei allen IH-Leistungen</li> </ul>	IH Planende
Schlüsselverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewirtschaftung der Schlüssel und Zylinder</li> <li>- Dokumentierte Ausgabe und Rücknahme von Schlüsseln</li> <li>- Automatisierte Benachrichtigung der Schlüsselträger bei abgelaufener Schlüsselfrist</li> <li>- Änderungen von bestehenden Schliessanlagen</li> </ul>	ISC
Meldungen / Aufträge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IH Aufträge werden im Serviceplaner geplant</li> <li>- Bearbeitung der Meldungen und Aufträge</li> </ul>	Koordination / Auftragnehmende
Meldungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Meldeportal ist eine Internetplattform, auf der Meldungen zu Immobilienthemen erfasst werden. Es ist für alle ETH Zürich Angehörige (mit Log-in) zugänglich.</li> </ul>	alle

## E.7 Schliessmanagement

Wir unterstützen die Abt. Engineering und Systeme bei der operativen Umsetzung im Schlüsselmanagement in den jeweiligen GB.

### KEMAS Aus- und Rückgabeautomation

Um das Risiko von Verlusten der Dienstpässe zu minimieren, sind diese in einem Schlüsseldepot zu hinterlegen. Der Schlüssel kann mit einer entsprechenden Berechtigung aus dem Automaten bezogen werden. Die jeweiligen Berechtigungen erfolgen im Prozess über unser ISC / Empfang.

Gegenwärtig sind 26 KEMAS Aus- und Rückgabeautomation mit rund 976 Ausgabefächer an der ETH Zürich im Einsatz.

## E.8 Betriebsoptimierung und Energiemonitoring

Unter Betriebsoptimierung (BO) werden alle Handlungen und Massnahmen an Gebäudetechnikanlagen verstanden, die zum Ziel haben, diese Anlagen mit einem minimalen Ressourceneinsatz in Bezug auf Energieverbrauch und Wirtschaftlichkeit zu optimieren. Dabei muss die Sicherheit, die Bedürfnisse von Forschung, Lehre und Wissenstransfer sowie die Wirtschaftlichkeit stets berücksichtigt werden.

Dies wird unter anderem dank der konsequenten Anwendung des EMMS über alle Hierarchiestufen erreicht. Sämtliche Energie- und Medienmessungen werden täglich via der GA importiert, plausibilisiert bzw. notfalls korrigiert. Ebenfalls besteht die Möglichkeit, Energieflüsse bedarfsgerecht mit graphischen Energieflussdiagrammen darzustellen. Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit der Abt. Engineering und Systeme

### Ziele

- Die Massnahmen reduzieren den Energiebedarf nachhaltig.
- Die Investitionen in die BO haben ein kurzes Payback bzw. eine kurze Amortisationszeit für die ETH Zürich.
- Das Projekt Vorbildfunktion Bund im Energiebereich (VBE) wird unterstützt.
- Die Massnahmen und deren Nachhaltigkeit werden dokumentiert.
- Die Anlagekenntnisse der Betreibenden sind in die Einsparungsprozesse eingebunden.
- Wir kennen unseren Energieverbrauch und können diesen bedarfsgerecht ausweisen.
- Der Anlagebetreibende kann direkt auf seine historischen Medienverbräuche zugreifen und auswerten.

### Zielvereinbarung

- Die Ziele werden zwischen den Sektionsleitenden und den entsprechenden GBL / FBL mit der Unterstützung der Fachstelle BO der Abt. Engineering und Systeme definiert.

**Grundsätze**

- Betriebsoptimierungen werden in den Gebäudebereichen und Fachgruppen, mit der Unterstützung der Fachstelle BO der Abt. Engineering und Systeme, realisiert und durch das EMMS ausgewiesen bzw. dokumentiert.
- Die definierten Ziele werden gemessen, bewertet und via QS-System dokumentiert.
- Die Kontrolle der Zielerreichung erfolgt mittels Cockpits und Dashboard des QS-Systems gem. Prozess 1-05-20P.

## E.9 Alarmorganisation

Grundsätzlich werden folgende Interventionen unterschieden:

### Ansprechzeiten Tagespikett:

- An Werktagen, zwischen 7 bis 17 Uhr, übernehmen die Mitarbeitenden der entsprechenden Gebäudebereiche / Fachgruppen die Erstintervention bei Ereignissen.

### Ansprechzeiten Nachtpikett:

- An Werktagen, zwischen 17 bis 7 Uhr, an Wochenenden von Freitag 17 bis Montag, 7 Uhr sowie an Feiertagen gewährleistet der Sicherheitsdienst (SiDi), bei Ereignissen der Kategorie 1 und 2, die Erstintervention. Kann das Ereignis oder die Störung nicht durch die SiDi Erstintervention behoben werden, wird der entsprechende Mitarbeitende der Pikettorganisation durch die Alarmzentrale aufgeboden. Nachtpikettorganisationen sind für die Bereiche Hönggerberg (GMH) und Zentrum (GMZ), die Aussenstandorte (GMA) sowie für die Winterdienstwege und -strassen organisiert.

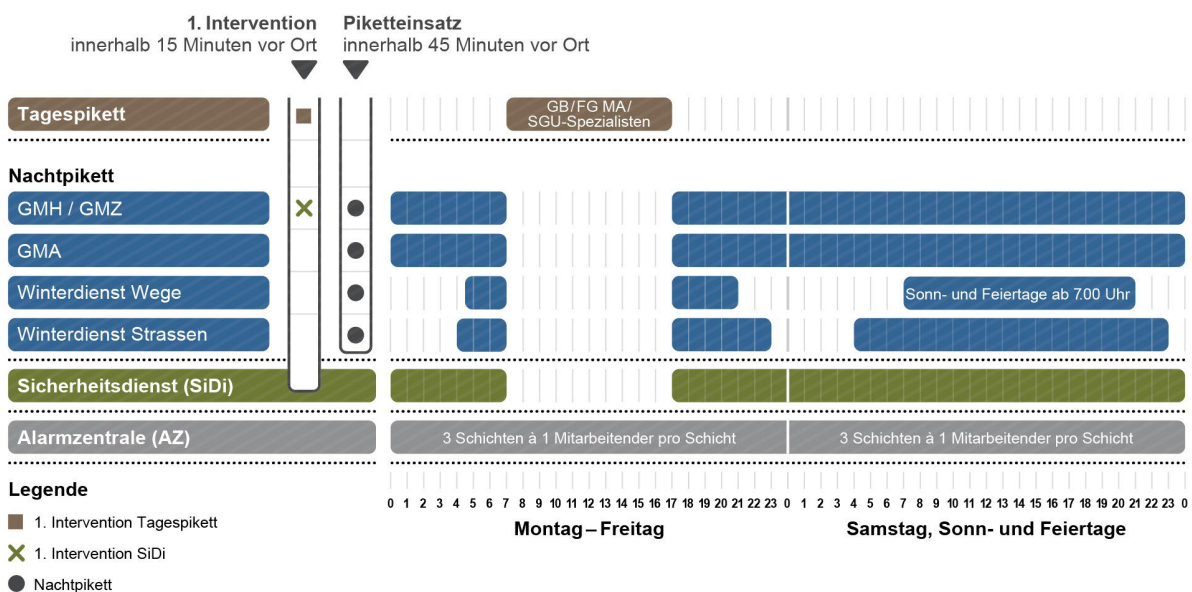
### Intervention SGU-Spezialisten:

- Die Organisation, die Rekrutierung und die Ausbildung der SGU-Spezialisten wie Brandalarmequipe, Erste-Hilfe-Team (EHT) etc. obliegt der SGU.

### Winterdienst:

- Verbindungswege, Zufahrten und Plätze werden vom Grünflächenmanagement (GZ, GH) geräumt, z.T. auch unter Bezug von ext. Dienstleistenden. Die Gebäudebereiche sind für den Winterdienst der Hauszugänge während den Gebäudeöffnungszeiten verantwortlich. Bei Bedarf wird die entsprechende FG durch die Alarmzentrale aufgeboden.

## Pikettorganisation



## **E.10 Instandhaltungskonzept**

### **Grundsatz**

Der technische Unterhalt von Systemen, Bauelementen, Geräten und Betriebsmittel soll sicherstellen, dass der funktionsfähige Zustand erhalten bleibt oder bei Ausfall wiederhergestellt wird. Es wird zwischen aktive, reaktive und vorausschauende Instandhaltung (IH) unterschieden. Es gilt der Grundsatz «so wenig wie nötig». Dabei sind die Erfahrungen unserer Mitarbeitenden von zentraler Bedeutung und sind in die Instandhaltungsdokumentation zu integrieren. Sämtliche Instandhaltungstätigkeiten werden im GMIS (Planon, vgl. Kapitel E.5) dokumentiert.

### **Weitere Grundsätze**

- Die gesetzlichen Vorgaben und Vorschriften werden konsequent eingehalten.
- Wir reduzieren die Stillstandzeiten der für Forschung, Lehre und Wissenstransfer relevanten Anlagen auf ein absolutes Minimum.
- Bei jeder Anlage wird die für ihre Funktion geeignetste IH-Art definiert.
- Wir streben ein optimales Verhältnis von Eigen- zu Fremdleistungen an (Outsourcing).
- Durch regelmässige, periodische Neuausschreibungen beschaffen wir unsere externen IH-Dienstleistungen zu möglichst wirtschaftlichen Konditionen.
- Durch permanente Aus- und Weiterbildung sind wir bestrebt, die Qualifikation unserer IH-Mitarbeitenden gemäss dem KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) laufend zu verbessern.

### **Ziele**

- Erhöhung der Lebensdauer und optimale Nutzung von Anlagen und Geräten
- Verbesserung der Betriebssicherheit
- Erhöhung der Anlagenverfügbarkeit und Reduzierung von Störungen
- Optimierung von Betriebsabläufen
- Vorausschauende Planung von Kosten
- Alle Gebäudebereiche und Fachgruppen arbeiten nach der gleichen Philosophie, nach denselben Grundlagen / Richtlinien und sind auf einem gleichwertigen Stand
- Kontinuität bei der Planung, Durchführung und Dokumentation von Wartungs- und Inspektionstätigkeiten im Betrieb

## Instandhaltungsstrategie

Die Instandhaltungsstrategie umfasst einen Mix aus aktiver IH, reaktiver IH und vorausschauender IH. Dabei wird für jede Anlage die geeignetste Instandhaltungsart unter Berücksichtigung der folgenden Kriterien gewählt:

- Verkettung und Redundanzen von Anlagen
- Einfluss / Gültigkeit von Gesetzen und Normen
- Saisonale Belastungsspitzen, Auslastung und Ersatzteilverfügbarkeit
- Risiko- und Gefahrenpotential sowie zukünftige Nutzungsdauer und Alter der Anlage
- Auswirkungen auf Forschung, Lehre und Wissenstransfer
- Durchschnittliche Instandsetzungszeit
- Interventionen der Pikettorganisation

## Instandhaltungskonzept



## Umsetzung

Grundsätzlich gelten die gesetzlichen Vorschriften und Herstellungsvorschriften. Für sämtliche Wartungs- und Inspektionstätigkeiten dienen die VDMA-Richtlinien als Vorlage und werden entsprechend den anlagenspezifischen Gegebenheiten angepasst. Bestehen keine entsprechenden VDMA-Richtlinien, werden die ETH-Wartungsrichtlinien oder die Anweisungen / Empfehlungen des Geräte- und Anlagenherstellers angewendet.

## E.11 Reinigungskonzept

Das Reinigungskonzept definiert die Verantwortlichkeiten bei der Beschaffung, der operativen Umsetzung und der Qualitätssicherung im infrastrukturellen Gebäudemanagement (IGM).

Die definierten Grundleistungen werden transparent via Service Level Beschrieb kommuniziert. Weiterführende Kundenbedürfnisse werden sinnvoll und ergänzend verrechnet.

### Ziele

- Die Reinigung erfüllt die geforderte Sauberkeit anhand der definierten Hygiene-Standards.
- Die Reinigungsdienstleistungen entsprechen den Grundbedürfnissen von Forschung, Lehre und Wissenstransfer.
- Die Reinigung unterstützt den Werterhalt der Gebäude und Anlagen.
- Die Reinigungsdienstleistungen werden mehrheitlich durch externe Vertragspartner erbracht.

### Grundsätze

- Die Sektionsleitenden sind verantwortlich für die strategische Umsetzung der Reinigungsprozesse.
- Die Ausschreibungen der Reinigungsdienstleistungen erfolgt gemeinsam durch den Stab Zentrale Beschaffung (ZB), den Gebäudebereich und der Fachstelle IGM.
- Die Fachstelle IGM unterstützt das interne Fachpersonal bei Problemstellungen.
- Die ERFA-IGM stellt den übergreifenden Gebäudebereich-Knowhow-Transfer sicher.
- Die periodische Qualitätssicherung der Reinigung erfolgt schriftlich durch den Reinigungsverantwortlichen (RV) pro Gebäudebereich.
- Die Zufriedenheit der Reinigungsdienstleistungen ist ein Schwerpunkt in der Kundenumfrage der Abt. Facility Services.
- Die Kontrolle der Zielerreichung erfolgt mittels Cockpits und Dashboard des QS-Systems gem. Prozess 1-05-05P.

## E.12 Entsorgungskonzept

Das Entsorgungskonzept in der Abt. Facility Services definiert ergänzend zum Entsorgungskonzept der SGU die Schnittstellen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der beauftragten Stellen in der Abt. Facility Services.

Folgende Abfallstoffe werden im Entsorgungskonzept der Abt. Facility Services behandelt: Papier / Karton, Betriebskehrriech, Glas, PET, Metalle, Aluminium, FL-Röhren, Elektroschrott, Batterien, Holzabfälle, Grüngut / Kompost und Nespresso-Kapseln.

### Ziele

- Die Abfallstoffe werden umweltgerecht und wirtschaftlich entsorgt und wo immer möglich bzw. sinnvoll einem Recyclingprozess zugeführt.
- Die Trennung und Sortierung erfolgt am Entstehungsort.
- Die Entsorgung wird aktiv gefördert und mit Aktionen (z.B. Recyclingday) zusätzlich unterstützt.
- Die fachgerechte Entsorgung von Abfällen erfolgt durch zertifizierte externe Entsorgungsdienstleistende.
- Die Abfallmenge und Recyclingquote wird jährlich aus den gesammelten Daten der Abfallbörse durch die Fachstelle IGM in einer Statistik ausgewiesen.

### Grundsätze

- Die Sektionsleitenden sind verantwortlich für die strategische Umsetzung der Entsorgungsprozesse.
- Die Vermeidung von Abfällen soll angestrebt werden (Verursacher-Prinzip).
- Die Abfallvolumina sollen, wo sinnvoll, für den Abtransport zerkleinert bzw. gepresst werden.
- Die Entsorgung oder die Deponierung von privaten Abfällen ist untersagt.
- Die Fachstelle IGM unterstützt das interne Fachpersonal bei Problemstellungen.
- Die ERFA-IGM stellt den übergreifenden Gebäudebereich-Know-how-Transfer sicher.



**E.13 Schnittstellen**

**Schnittstellen Abt. Facility Services ⇔ TGM Provider**

Die Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Bereichen des TGM sind in der folgenden Tabelle ersichtlich:

TGM		
Bereich	Abt. Facility Services	TGM Provider
Management, Führung	Verantwortlich	-
Betrieb der Anlagen	Verantwortlich	Mitarbeit
Unterhalt gemäss Vertrag	Kontrolle	Verantwortlich
Umbauten / Erneuerungen	Verantwortlich	-

**Schnittstellen Abt. Facility Services ⇔ IGM Provider (Reinigung)**

Die Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Bereichen des IGM respektive in der Reinigung sind in der folgenden Tabelle ersichtlich:

IGM		
Bereich	Abt. Facility Services	IGM Provider
Management, Führung	Verantwortlich	-
Operative Reinigung Tätigkeiten	Kontrolle	Verantwortlich
Zusätzliche Grund- und Spezialreinigung	Auftragserteilung Kontrolle	Ausführung

**Schnittstellen Abt. Facility Services ↔ Abt. Immobilien**

Die Verantwortlichkeiten der Abt. Facility Services und der Abt. Immobilien für Gebäude und Anlagen sind in der folgenden Tabelle ersichtlich:

<b>Abt. Immobilien (Gebäude und Anlagen)</b> (Es werden grundsätzlich Begriffe nach SIA 469 verwendet. Ausnahmen können zwischen den beiden Leitenden der Abteilungen bewilligt werden.)		
Bereich	Abt. Facility Services	Abt. Immobilien
Instandhaltung	Verantwortlich	-
Instandsetzung und Erneuerung	< 20'000 CHF	> 20'000 CHF
Koordinationssitzungen	Mitwirkung Gebäudebereich	Federführung Assetmanagement

**Schnittstellen Abt. Facility Services ↔ Gebäudenutzende im Bereich Gebäudetechnik**

Die Verantwortlichkeiten im Bereich der Gebäudetechnik sind in der folgenden Tabelle ersichtlich:

<b>Gebäudenutzende im Bereich Gebäudetechnik</b>		
Regelfall für operative / finanzielle Verantwortlichkeiten im Bereich:	Verantwortlich Abt. Facility Services	Verantwortlich Gebäudenutzende
Betrieb	Anlagen der Gebäude Grundinfrastruktur	Nutzungsspezifische Anlagen
Wartung		
Instandsetzung / Erneuerung*		

\* gemäss Schnittstellenregelung Abt. Immobilien

Die detaillierten Schnittstellen (Regelfall) sowie Ausnahmeregelungen (Spezialanlagen) sind im Managementsystem der Abt. Facility Services definiert.