

# Facility Management : Progettazione, pianificazione e gestione integrata di servizi e processi per i patrimoni immobiliari

**PAGLIA**  
&  
**ASSOCIATI**



COMPETENZA E  
PROFESSIONALITA'  
DAL 1987

## PREMESSA

La finalità dell'intervento formativo è quello di fornire un quadro "organico" ed "operativo" alle organizzazioni che intendono avviare un percorso di esternalizzazione per la gestione integrata di una pluralità di servizi, processi e attività rivolte agli edifici (manutenzione strutture e impianti), agli spazi (sicurezza, arredi, ecc.) ed alle persone (igiene ambientale, sistemi informativi, vigilanza, ecc.), non rientranti nel proprio "core business" (*servizi di facility management*).

I temi trattati nel corso riguardano le diverse strategie di facility management legate alla gestione dei patrimoni immobiliari, con particolare attenzione all'integrazione e coordinazione di tutti i servizi, manutentivi e non.

Partendo dal quadro normativo (tecnico/legislativo) di riferimento verranno illustrati gli elementi principali da tenere conto per intraprendere una scelta di esternalizzazione dei servizi, alcuni percorsi metodologici per la gestione dei processi di pianificazione, progettazione, esecuzione e controllo dei servizi di facility attraverso un contratto di global service, i contenuti essenziali che dovranno essere inseriti nel progetto nonché alle procedure per la gestione e l'affidamento dell'appalto, con particolare attenzione agli aspetti relativi al sistema informativo ed al sistema dei controlli e misurazione delle prestazioni.

L'obiettivo, tenuto conto della complessità ed specificità della materia, comportante un rilevante investimento di risorse umane, strumentali e finanziarie, è quello di favorire la formazione di nuove figure professionali in grado di garantire la bontà del processo di esternalizzazione attraverso una gestione manageriale dei servizi e dei processi.

## Gestione immobiliare e manutentiva - Strategie di facility management - Politica e strategia di manutenzione

Definizioni di Asset, Property & Facility Management per i patrimoni immobiliari. Servizi di Facility management : definizioni e campo di applicazione. Gestione della manutenzione : Processo manutentivo, Servizi integrati di manutenzione (lavori, servizi e forniture). Obiettivi e politica di manutenzione. Piani e programmi di manutenzione. Standard e strategie di manutenzione (a guasto, preventiva, programmata, migliorativa, ordinaria, straordinaria). Contratti di esternalizzazione : definizioni e significato di accordi di facility management e contratti di Global Service di manutenzione immobiliare, elementi per la scelta di esternalizzazione (analisi delle criticità, benefici attesi/vantaggi, economie di scala assuntore)

## Legislazione di riferimento

Inquadramento tipologia contratti misti, quadro normativo, D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture e D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 Nuovo Regolamento di esecuzione e attuazione del D.Lgs.163/2006, altre norme di riferimento.

## Normative tecniche UNI

UNI 15221:2007 1-2 Facility Management. Linee guida - UNI 11336:2010 Valutazione preliminare di un progetto di affidamento a terzi (outsourcing) di servizi - UNI 10685:2007 Criteri per la formulazione di un contratto di manutenzione basato sui risultati - UNI 11136:2004 Global service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida - UNI 10951:2001 Sistema informativo per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari - UNI 10604:1997 Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione di immobili - UNI 11257:2007 Criteri per la stesura del piano e del programma di manutenzione

**DURATA:**

**1 o 2 GIORNI**

**DISPONIBILITA':**

**Su richiesta**

**DOCENTE:**

**Dott. Francesco  
SCRIVA -**

Responsabile  
Commessa Global  
Service della  
Provincia di Genova

Responsabile  
amministrativo  
LL.PP. della  
Provincia di Genova

## **Pianificazione del progetto**

Utilizzo di metodologie e strumenti di project management per gestire e monitorare i processi : redazione Piano Operativo di Progetto (obiettivi, lista attività, responsabilità e competenze, pacchetti di lavoro, modalità operative), esempi di flussi di pianificazione.

## **Progettazione preliminare**

Livelli di progettazione. Analisi e valutazioni preliminari : stato consistenza quali-quantitativo del patrimonio, sistema informativo, assetto organizzativo interno, risultati conseguiti, benchmarking.

Individuazione preliminare elementi contrattuali : individuazione dei servizi da esternalizzare, definizione strategie manutentive e standard di servizio, analisi e stima dei costi presunti, individuazione servizi a canone, a misura, a corpo. Valutazione finale delle condizioni dell'esternalizzazione.

## **Piani e programmi di manutenzione**

Principi e criteri per elaborare i piani e i programmi di manutenzione degli edifici (UNI 11257:2007 - UNI 10874:2000 - UNI 10604:1997): Processo e documenti operativi. Definizione delle strategie manutentive e degli standard di servizio - tipologie di intervento manutentivo.

## **Progettazione definitiva – Contenuti contratto – Capitolati Tecnici**

Processo di redazione ed approvazione del progetto definitivo. Contenuti essenziali del contratto di global service (importi, durata, variazioni contrattuali, rapporti Assuntore/Committente, oneri e responsabilità, prezzi, revisione prezzi e modalità di pagamento, garanzie, avviamento, collaudo, prestazioni minimali, ecc.). Esempi Capitolato d'oneri e Capitolati Tecnici.

## **Progettazione e gestione di un Sistema informativo integrato**

Anagrafica tecnica e patrimoniale : Archivio cartaceo, rilievo grafico, censimento, monitoraggio ed analisi dello stato fisico, manutentivo e prestazionale - Sistema informatico : Gestione Anagrafi, Gestione richieste, Gestione commesse di lavori, servizi e forniture (pianificazione, progettazione, affidamento, esecuzione e collaudo); Gestione flussi informativi e Controllo dei servizi prestati.

## **Livelli di servizio - Sistemi di controllo tecnico, economico e di qualità delle prestazioni**

Progettazione sistema di controlli e misurazione della qualità: processo, tipologie di controllo, SLA (accordi sui livelli di servizio - standard di servizio e di qualità). Indicatori di prestazione (KPI) in un contratto di global service. Indicatori di prestazione della manutenzione (uni en 15341:2007) - Sistema di reportistica. Penali.

## **Procedure di affidamento**

Processo per la predisposizione degli elementi e della documentazione necessaria per lo svolgimento della gara (procedura di aggiudicazione, requisiti di ordine generale e di qualificazione, modalità di presentazione dell'offerta tecnica ed economica, criteri per la valutazione delle offerte, cronoprogramma e modalità di svolgimento della gara), Redazione dei documenti di gara (Bando di gara, Norme di partecipazione, Modulistica per la predisposizione dell'offerta da parte dei concorrenti).

**PAGLIA**  
&  
**ASSOCIATI**



COMPETENZA E  
PROFESSIONALITA'  
DAL 1987

**Da sempre al fianco  
dell'Ente Pubblico**