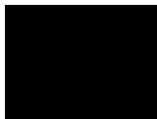


Global Service


terotec

L'Associazione Terotec - Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari (www.terotec.it) è stata fondata nel maggio 2002.

Terotec è un "laboratorio tecnologico-scientifico" di riferimento nazionale che ha per scopo istituzionale la promozione, lo sviluppo e la diffusione della cultura e dell'innovazione nel campo della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari.

Le attività istituzionali di Terotec hanno come destinatari tutti i soggetti pubblici e privati che operano e/o hanno interesse nel campo della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari e si sviluppano attraverso progetti finalizzati nei settori della ricerca applicata e dell'innovazione tecnologica, della sperimentazione organizzativo-gestionale, della formazione manageriale, della normazione tecnico-procedurale e dell'informazione specialistica.

Tra i più recenti progetti realizzati da Terotec: la norma UNI 11136 "Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari" (coordinamento gruppo nazionale di lavoro); il *Lessico del Facility Management* e le linee guida *Global Service* (studi pubblicati da Il Sole 24 Ore); "Censiform", il primo censimento nazionale dell'offerta formativa nel settore della gestione e della manutenzione immobiliare. A Terotec è affidato il coordinamento del gruppo nazionale di lavoro UNI per la normativa tecnica europea sul Facility Management (CEN TC 348).

I soci promotori di Terotec sono:

ANCE - Associazione Nazionale Costruttori Edili; Condotte Immobiliare spa; Coopservice scooppa; DeltaDator spa; FISE - Federazione Imprese di Servizi; Groma srl; Harpaceas Insight srl; Ingest Facility spa; Insula spa; La Fiorita srl; Manitalidea spa; Manutencoop sclrl; Pirelli & C. Real Estate Facility Management spa; STI spa.





Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione
e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari

Silvano Curcio
(a cura di)

Global Service

Linee guida guida
per l'esternalizzazione dei servizi
di Facility Management
per i patrimoni immobiliari e urbani

Focus tematici, case study, CD-Rom con capitoli
tecnici

Introduzione di Claudio Molinari

Contributi di Lorenzo Bellicini, Angelo Ciribini, Paola Conio,
Silvano Curcio, Giuliano Falappa, Luigi Fiorentino, Marco
Gasparri, Antonio Gennari, Daniele Girotti, Carola Giusep-
petti, Silvia Guerrieri, Chiara Lacava, Luca Leone, Piergiu-
seppe Manzione, Lorenzo Marsocci, Pier Giuseppe Mucci,
Giancarlo Paganin, Alessia Salaris, Biagio Savoca, Enzo
Scudellari, Claudio Solustri, Cinzia Talamo, Andrea Tiveron,
Stefano Valentini, Giovanni Viale



ISBN 88-324-5727-X

© 2005 - Il Sole 24 Ore S.p.A.

Tutti i diritti sono riservati.

È vietata la riproduzione anche parziale e con qualsiasi strumento.

I testi, il programma e l'elaborazione dei testi, anche se curati con scrupolosa attenzione, non possono comportare specifiche responsabilità per involontari errori, inesattezze o uso scorretto del programma stesso; pertanto, l'utente è tenuto a controllare l'esattezza e la completezza del materiale utilizzato.

L'Editore non si assume alcuna responsabilità per danni diretti o indiretti causati dall'errata installazione o dall'utilizzo non corretto del programma o dei supporti informatici.

Sede legale: via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano

Redazione e amministrazione: via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano

Per informazioni: Servizio Clienti Tel. 023022.5680 - 063022.5680

Fax 023022.5400 - 063022.5400

e-mail: servizioclientilibri@ilsole24ore.com

Questo volume è stato chiuso in redazione il 26 ottobre 2005

Prima edizione: Novembre 2005

Indice

Presentazione <i>Paolo Novi, Silvano Curcio</i>	pag.	VII
Introduzione: Global Service, tra innovazione e criticità <i>Claudio Molinari</i>	»	XI
Sezione I		
Focus – Global Service		
1. Il Global Service: da strumento contrattuale a processo gestionale <i>Silvano Curcio</i>	»	3
2. L'appalto di Global Service e le innovazioni legislative <i>Paola Conio, Luca Leone</i>	»	17
3. Il mercato del Facility Management e del Global Service <i>Alessia Salaris</i>	»	27
4. I modelli di processo del Global Service <i>Angelo Ciribini</i>	»	43
5. La filiera dei servizi di Facility Management <i>Stefano Valentini</i>	»	91
6. La qualità nel Global Service <i>Lorenzo Marsocci</i>	»	105
7. Le implicazioni economiche del Global Service <i>Claudio Solustri</i>	»	133
8. Committenza pubblica e Global Service: opportunità e criticità <i>Chiara Lacava</i>	»	143
9. I modelli e i processi organizzativi per le imprese di Global Service <i>Giancarlo Paganin, Cinzia Talamo</i>	»	155
10. I sistemi informativi per il Global Service <i>Andrea Tiveron</i>	»	193

VI

GLOBAL SERVICE

Sezione II

Case study – Global Service

1. Il Global Service per l'edificio del Ministero dell'Economia e delle Finanze
Luigi Fiorentino, Piergiuseppe Manzione » 215
2. Il Global Service Consip per gli immobili a uso uffici delle pubbliche amministrazioni
Marco Gasparri, Carola Giuseppetti » 227
3. Il Global Service per il patrimonio immobiliare dell'Università di Modena e Reggio Emilia
Silvia Guerrieri, Pier Giuseppe Mucci » 249
4. Il Global Service per il patrimonio immobiliare dell'Università Politecnica delle Marche
Giuliano Falappa » 267
5. Il Global Service per il patrimonio urbano del Comune di Bologna
Daniele Girotti, Enzo Scudellari » 289
6. Il Global Service per la rete stradale del Comune di Pisa
Giovanni Viale » 321
7. Il Global Service per il verde pubblico del Comune di Milano
Biagio Savoca » 341

Allegati

Mercato del Global Service: strumenti

1. Servizi integrati, Facility Management e Global Service: una nuova filiera di mercato
a cura di Lorenzo Bellicini » 357
2. Un Osservatorio sul mercato del Global Service per gli immobili e le infrastrutture
a cura di Antonio Gennari » 377

Bibliografia » 387**Terminologia** » 389**Gli autori** » 399