

Il Global Service
Avv. Vittorio Miniero

Il Contratto di Global Service
definizione della norma UNI 11136:2004

un contratto di esternalizzazione basato sui risultati, con il quale si affida un sistema integrato di attività di manutenzione immobiliare con piena responsabilità da parte dell'assuntore sui risultati in termini di raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti dal committente.

Il Contratto di Global Service

- ✓ è un contratto atipico con causa mista generalmente comprendente servizi di manutenzione che si caratterizza per l'assunzione della piena responsabilità dei risultati manutentivi in capo all'appaltatore
- ✓ deve avere una durata pluriennale (da 3 a 5 anni)
- ✓ deve prevedere il passaggio di responsabilità per determinati risultati da raggiungere dal committente all'appaltatore
- ✓ deve contenere allegati l'oggetto, la descrizione degli obiettivi, il capitolato tecnico, la descrizione degli oneri a carico del committente

La gara d'appalto per l'affidamento di un Global Service

- ✓ la qualificazione negli appalti misti: art.14 e 15 del Codice
- ✓ il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa
- ✓ la richiesta di offerta comprendente:
 - i criteri di organizzazione e integrazione delle attività manutentive;
 - la descrizione delle modalità operative di realizzazione delle manutenzioni;
 - i criteri di valutazione delle attività manutentive;
 - le proposte innovative al capitolato tecnico del committente

Il Global Service
Avv. Vittorio Miniero

Oneri del committente preliminari alla esecuzione

- ✓ La conoscenza anagrafica degli oggetti su cui si opera
- ✓ La gestione del flusso di informazioni:
 - con gli utilizzatori dei servizi
 - con gli esecutori delle prestazioni
- ✓ il monitoraggio delle prestazioni e il raggiungimento dei risultati

Oneri del committente in fase di esecuzione

- ✓ la raccolta delle esigenze manutentive
- ✓ il vaglio di tali esigenze
- ✓ la programmazione degli interventi da eseguire
- ✓ la verifica della buona esecuzione nel rispetto della qualità e dei tempi previsti
- ✓ la verifica del raggiungimento dei risultati
- ✓ il pagamento delle prestazioni commisurato ai risultati raggiunti

Il Global Service
Avv. Vittorio Miniero

**Gli oneri dell'assuntore per la riuscita del Global Service
in fase di esecuzione**

- ✓ la gestione degli esecutori manutentivi
- ✓ la programmazione degli interventi
- ✓ la progettazione degli interventi
- ✓ la esecuzione degli interventi nei tempi e modi previsti
- ✓ l'aggiornamento dei dati sullo stato degli immobili in gestione

Documenti contrattuali del Global Service

- ✓ Offerta tecnica presentata dall'Assuntore (progetto tecnico del servizio);
- ✓ Offerta economica presentata dall'Assuntore;
- ✓ Elenco del personale ad onere dell'Assuntore, distinto per qualifica.

Oneri della stazione appaltante

- ✓ Nomina DT e squadra operativa
- ✓ Individuazione dei livelli autorizzativi per la realizzazione dei vari interventi manutentivi
- ✓ Formalizzazione delle metodologie comunicative tra committente e assunto
- ✓ Verifica ed approvazione del programma informativo
- ✓ Verifica del costante aggiornamento del programma
- ✓ Verifica del rispetto delle attività programmate
- ✓ Verifica delle attività poste in essere dall'assunto
- ✓ Verifica dei risultati per la determinazione dei corrispettivi da rilasciare

Oneri dell'assuntore

- ✓ Nomina Capo Commessa e squadra operativa
- ✓ Progettazione e gestione del call center
- ✓ Redazione di anagrafe patrimoniale, rilievo geometrico e restituzione informatizzata delle informazioni relative al patrimonio edilizio ed alle attrezzature i cui servizi gestionali e manutentivi sono compresi nell'appalto;
- ✓ Progettazione e gestione del programma informatico contenente l'elenco delle attività manutentive;
- ✓ Aggiornamento del programma conseguente alle attività manutentive;
- ✓ Realizzazione delle attività programmate e progettate;

Vantaggi del Global Service

- ✓ vantaggi organizzativi (unico contraente per tanti servizi resi)
- ✓ acquisizione di un nuovo know-how gestionale, attraverso l'attività di partenariato con l'Assuntore
- ✓ riduzione della manutenzione riparativa a favore di quella preventiva

Oggetto principale del Global Service

- ✓ **Manutenzione ordinaria programmata:**
manutenzione preventiva e predittiva (preventiva su condizione) eseguita in base ad un programma temporale a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta a ridurre la possibilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità o componente.
- ✓ **Manutenzione straordinaria riparativa:**
manutenzione eseguita a guasto o a richiesta finalizzata al ripristino delle diverse anomalie (riscontrate e/o segnalate)

Il Global Service
Avv. Vittorio Miniero

Avv. Vittorio Miniero

Studio legale in Bologna, Via Ciamician 2, 40127

e-mail: toto@appaltiamo.it

Sito web: www.appaltiamo.it