

# CenTer - SCHEDA DOCUMENTO N°



TIPO DI DOCUMENTO:

TITOLO:

SOTTOTITOLO:

DATI PROGRAMMA DI CONVEGNO:

Enti organizzatori:

Enti di supporto:

Luogo di svolgimento:

Sede di svolgimento:

Data di svolgimento:

PAROLE CHIAVE:

ABSTRACT:



## 1° FORUM SERVIZI INTEGRATI

Le coordinate di una nuova filiera di mercato

### COMITATO PROMOTORE

ANCE

Associazione Nazionale Costruttori Edili



Associazione Nazionale Piccoli Comuni d'Italia



COOPERATIVE DI SERVIZI LEGACOOOP

Associazione Nazionale Cooperative di Servizi e Turismo



Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere



FISEASSIOMA

Associazione Servizi Integrati a  
Organizzazione Manageriale Avanzata



Lega Autonomie Locali



UNIONCAMERE

Unione Italiana Camere CIAA

### PROGETTO E COORDINAMENTO SCIENTIFICO



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



L'Associazione Terotec - Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari 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, con precipua applicazione a beni immobiliari, beni storici, artistici e architettonici, infrastrutture viarie, reti tecnologiche, verde e arredo urbano.

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 (fondatori\*) 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 srl\*, Pirelli & C. RE Facility Management spa\*, STI spa.

ANCE



condotte immobiliare



Coopservice



DeltaDator



FISE



GROMA



HARPACEASINSIGHT



Ingest Facility



INSULA



la fiorita



manitalidea



MANUTENCOOP



PIRELLI & C.



RE FACILITY



STI

Viale Giulio Cesare, 14 00192 Roma tel. +39.06.3610695 fax +39.06.3610756  
terotec@terotec.it - www.terotec.it



## 1° FORUM SERVIZI INTEGRATI

Le coordinate di una nuova filiera di mercato

9 giugno 2005

ore 10.00 - 17.30

Verona Fiere - Centrocongressi ARENA - Sala ROSSINI

"Forum Servizi Integrati" è l'evento centrale di FieraServizi e si pone la finalità di delineare/aggiornare le coordinate della nuova filiera di mercato dei servizi integrati, esplorando le caratteristiche, le problematiche e le dinamiche settoriali, i riferimenti legislativi e tecnico-normativi a livello nazionale ed europeo, le strumentazioni tecniche, procedurali e contrattuali innovative, le esperienze operative condotte sul campo, le strategie gestionali ed i processi/modelli organizzativi adottati dai Committenti e dalle Imprese, le realtà avanzate di management di altre nazioni europee. Per l'edizione 2005, sono state individuate le parole-chiave "filiera" e "qualità" che riassumono rispettivamente la caratteristica intrinseca di "specificità" ed il principale fattore di "sofferenza" del settore di mercato in esame. Attorno a questi due aspetti nodali sono modulate le due sessioni di articolazione del Forum, con il supporto dei contributi di qualificati rappresentanti italiani ed europei del mondo della committenza pubblica centrale e locale, delle associazioni imprenditoriali settoriali, dell'università e della ricerca scientifica, della normazione tecnica.



VERONAFIERE  
Viale del Lavoro, 8 - Verona

1a sessione

**LA FILIERA DEI SERVIZI INTEGRATI**  
**mercato, appalti, committenti, imprese**

- 10.00 Registrazione
- 10.15 **Dott. Paolo Novi**  
*Presidente Terotec*  
Introduzione  
**Per una definizione di un lessico e di un mercato**
- 10.30 **Arch. Lorenzo Bellicini**  
*Direttore CRESME - Centro Ricerche Economiche Sociologiche e di Mercato sull'Edilizia*  
**Servizi Integrati, Facility Management & Global Service: una nuova filiera di mercato**
- 11.00 **Dott. Ian Fielder**  
*Direttore Generale BIFM - British Institute of Facilities Management*  
**Verso l'Europa: il mercato avanzato dei servizi di Facility Management in Gran Bretagna**
- 11.20 Coffee break
- 11.30 **Avv. Paola Conio**  
*Partner Studio Legale Leone*  
**Le innovazioni negli appalti di servizi integrati: la Direttiva Comunitaria 2004/18 e l'adeguamento delle norme nazionali**
- 11.45 **Dott. Claudio Nicolini**  
*Responsabile Amministrazioni UNIONCAMERE*  
**L'approccio delle Pubbliche Amministrazioni ai servizi integrati: tra "acquisizione" ed "esternalizzazione"**
- 12.00 **Ing. Rosario Carlo Noto La Diega**  
*Presidente FISE - Federazione Imprese di Servizi*  
**L'approccio delle Imprese ai servizi integrati: tra "fornitura" e "partnership"**
- 12.15 **Prof. Ing. Giancarlo Paganin**  
*Docente Politecnico di Milano*  
**"Supply Chain Management": la gestione della catena di fornitura dei servizi integrati**

- 12.30 Confronto Domanda/Offerta  
**I committenti domandano alle imprese - Le imprese domandano ai committenti**  
**CONSIP/FIASO/LEGA AUTONOMIE LOCALI - ANCE/ANCST LEGACOOP/FISE ASSIOMA**  
**Dott. Andrea Belloli**  
*Vice Presidente FIASO - Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere*  
**Arch. Marco Gasparri**  
*Responsabile U. O. Real Estate CONSIP spa*  
**Dott. Roberto Russo**  
*Amministratore Delegato Lega Autonomie Locali Servizi*  
**Dott. Giovanni Gorla**  
*Presidente FISE ASSIOMA - Associazione Servizi Integrati a Organizzazione Manageriale Avanzata*  
**Dott. Gianfranco Pavan**  
*Vice Presidente ANCE - Associazione Nazionale Costruttori Edili*  
**Dott. Gianfranco Piseri**  
*Responsabile Comparto Servizi Integrati ANCST LEGACOOP - Associazione Nazionale Cooperative di Servizi e Turismo*
- 13.30 Light Lunch  
Regionale Veneto
- 14.30 Presentazione in anteprima linee guida normative settoriali  
**Dott. Fred Kloet**  
*Dirigente Comitato Normativo Europeo CEN TC 348 "Facility Management"*  
**Le linee guida normative europee per i servizi di Facility Management**
- Prof. Arch. Silvano Curcio**  
*Direttore Terotec*  
**Le linee guida normative UNI per la gestione dei processi di Global Service**
- Dott. Massimo Diamante**  
*Vice Presidente FISE ASSIOMA - Associazione Servizi Integrati a Organizzazione Manageriale Avanzata*  
**Le linee guida FISE per la gestione dei servizi ambientali negli ospedali**

2a sessione

**QUALITA' - SERVIZI INTEGRATI - GLOBAL SERVICE**  
**strumenti, processi, esperienze**

- 15.00 **Prof. Arch. Silvano Curcio**  
*Direttore Terotec*  
Introduzione  
**La Qualità nel Global Service: l'obiettivo dimenticato**
- **La qualità degli strumenti: dal capitolato prestazionale ai "KPI"**
- 15.10 **Prof. Arch. Angelo Ciribini**  
*Docente Università di Brescia*  
**La traduzione delle esigenze in requisiti: il capitolato prestazionale**
- 15.30 **Dott. Ian Fielder**  
*Direttore Generale BIFM - British Institute of Facilities Management*  
**Dai "Service Level Agreement" (SLA) ai "Key Performance Indicators" (KPI)**
- **La qualità dei processi: dalla programmazione al controllo**
- 15.50 **Arch. Raffaele Gentile**  
*Direttore Servizio Tecnico Azienda USL Modena*  
**La fase di programmazione del Global Service: l'esperienza dell'Azienda USL di Modena**
- 16.20 **Dott. Sandra Piccinini**  
*Presidente Istituzione Scuole e Nidi d'infanzia - Comune di Reggio Emilia*  
**La fase di progettazione del capitolato di Global Service: l'esperienza del Comune di Reggio Emilia**
- 16.50 **Ing. Piergiuseppe Manzione**  
*Componente Ufficio Gestione Global Service - Ministero dell'Economia e delle Finanze*  
**La fase di controllo del Global Service: l'esperienza del Ministero dell'Economia e delle Finanze**
- 17.20 **Prof. Arch. Silvano Curcio**  
*Direttore Terotec*  
Conclusioni
- 17.30 Drink tematico  
**"I Vini Veronesi"**