

Gestire in modo efficiente e flessibile

# i CONTRATTI di Manutenzione e di Global Service

"Il processo evolutivo in atto nel campo della manutenzione mostra una tendenza sempre più marcata verso l'outsourcing e le forniture in Global Service, con un conseguente sviluppo dell'ingegnerizzazione del processo manutentivo"

Con la partecipazione di:

**SOLVAY**

**STUDIO LEGALE  
GIANNI, ORIGONI  
& PARTNERS  
LINKLATERS  
& ALLIANCE**

**F. SANTINI**

**OLIVETTI  
MULTISERVICES**

**STUDIO LEGALE  
DUBINI**

**SEGESTA**

**STUDIO LEGALE  
ABBATESCIANNI**

**FESTO CONSULENZA  
e FORMAZIONE**

**SOM INDUSTRIE-  
GRUPPO ORTEC**

e il patrocinio di:

**A.I.MAN**



Un incontro imperdibile:

- Come definire *contrattualmente* un **Livello di Servizio** adeguato alle esigenze dell'azienda
- Come e quando utilizzare il GLOBAL SERVICE in manutenzione
- **Beneficiare** delle conoscenze esterne per ridurre i costi e potenziare le capacità di utilizzo degli impianti
- Come **redigere correttamente** un contratto di terziarizzazione della manutenzione

Sessione Speciale

**CONTRATTI per la MANUTENZIONE  
degli IMMOBILI**

**Milano, 22-23 Maggio 2002 StarHotel Ritz**

W O R K S H O P P O S T - C O N F E R E N Z A

**Gestire con Efficienza  
i RICAMBI di MANUTENZIONE**

24 Maggio 2002



**Istituto di Ricerca Internazionale**  
The World's Leading Business Information Company

**Trasmettere a:**  
Resp. Manutenzione  
Resp. Tecnico  
Resp. Servizi generali  
Resp. Acquisti

MERCOLEDÌ 22 MAGGIO 2002

Chairman: **Renzo Davalli**

*Consigliere e Past President - A.I.MAN*

8.30 Registrazione dei Partecipanti

9.00 Apertura dei Lavori a cura del Chairman

## **QUALI SONO I TIPI DI CONTRATTI PIU' UTILIZZATI PER L'ESECUZIONE DI LAVORI DI MANUTENZIONE**

- Quando e come utilizzare il contratto di manutenzione programmata per interventi previsti secondo cicli periodici
- In quali casi è meglio utilizzare contratti che prevedono servizi specialistici da parte dei costruttori di impianti o macchinari
- Come utilizzare i contratti per la gestione e la manutenzione nel caso di impianti e servizi ausiliari e generali
- Quali tipi di lavori vengono contemplati nei contratti di manutenzione:
  - lavori a corpo
  - lavori a misura
  - lavori a constatazione
- Capitolato speciale di sicurezza

**Rolando Dubini**

*Avvocato - STUDIO LEGALE DUBINI*

10.00 **COME REDIGERE UN CONTRATTO E QUALE LIVELLO DI SERVIZIO RICHIEDERE (SLA)**

- Cosa specificare nel contratto per coprire tutti gli aspetti critici dell'affidamento all'esterno della manutenzione
- Quali clausole inserire per garantire una maggiore tutela ed un corretto adempimento
- Come e quando definire le penale in caso di:
  - mancato intervento pattuito
  - intervento dannoso
- Quali tipi di garanzie è bene inserire nel contratto
- In che modo è possibile risolvere o recedere dal contratto

**Monica Migliarotti**

*Avvocato - GIANNI, ORIGONI & PARTNERS-LINKLATERS & ALLIANCE*

11.00 Coffee Break

11.15 **QUALI FATTORI CONSIDERARE NELLO SCEGLIERE IL FORNITORE DI UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE GLOBALE**

- Capire quali aziende sono più adatte a fornire il servizio di cui ho bisogno:
  - valutazione tecnica
  - valutazione economica
  - valutazione qualitativa
- In che modo misurare le caratteristiche del fornitore in termini di:
  - tempi di risposta alle richieste di intervento
  - idoneità tecnico professionale

**Claudio Casali**

*Consulente - SEGESTA*

12.15 Colazione di Lavoro

14.00 **CON QUALI MODALITÀ I RESPONSABILI DI MANUTENZIONE POSSONO GESTIRE MANUTENTORI INTERNI E MANUTENTORI ESTERNI**

- Quale è il nuovo ruolo dei Responsabili di Manutenzione
- In che misura gli esterni devono collaborare con i dipendenti diretti
- Come i responsabili di manutenzione devono gestire gli interventi di manutentori esterni
- Quando sono necessari interventi di controllo sull'operato esterno da parte dei responsabili interni di manutenzione

**Francesco Gittarelli**

*Senior Consultant*

**FESTO CONSULENZA e FORMAZIONE**

15.00 **QUALI SONO OGGI LE STRATEGIE DI TERZIARIZZAZIONE E LE NUOVE FRONTIERE PER LA MANUTENZIONE**

- Quali sono le tipologie e le strategie di terziarizzazione più utilizzate
- Conoscere quali sono le fasi per ottenere un outsourcing di successo
- In che modo utilizzare l'approccio "win win" per conciliare gli interessi di clienti e fornitori di servizi
- Quale sarà l'evoluzione del ruolo delle case costruttrici di impianti

**Franco Santini**

*Consulente Industriale*

*Past President - A.I.MAN*

16.00 Tea Break

16.15 **QUALI SONO LE FASI DA SEGUIRE PER GIUNGERE AD UN CONTRATTO DI MANUTENZIONE CHE RISPETTI LE NECESSITA' DEL COMMITTENTE**

- Descrizione della fattispecie "Contratto di Outsourcing della Manutenzione"
- Come si qualifica il contratto
- L'analisi delle principali questioni giuridiche
- Analisi della prassi (cessione di ramo di azienda vs contratto di appalto di servizi)

**Riccardo Roversi**

*Partner - STUDIO LEGALE ABBATESCIANNI*

17.00 Chiusura del primo giorno di lavoro

GIOVEDÌ 23 MAGGIO 2002

Sessione Speciale

## CONTRATTI PER LA MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

9.00 Apertura dei lavori a cura del Chairman

9.15 **IN CHE MODO CONTROLLARE L'OPERATO DELLE DITTE TERZE NEL CASO DI GLOBAL SERVICE**

- Come definire un assetto organizzativo idoneo tra assuntore e committente
- Gestire il processo di contratto esterno in modo che il servizio sia erogato secondo parametri di riferimento definiti dal committente e dallo stesso verificabili
- La strategicità della struttura di controllo interno da parte del committente che deve:
  - valutare l'aderenza del servizio alle specifiche di fornitura
  - misurare il livello di qualità del servizio
  - effettuare audit sul corretto mantenimento del patrimonio impiantistico
- In che misura creare un sistema di controllo preventivo per evitare errori di valutazione e di intervento

**Giorgio Barsacchi**

*Responsabile di Manutenzione - SOLVAY*

10.15 **QUALI SONO LE FASI DA SEGUIRE PER GIUNGERE AD UN CONTRATTO DI MANUTENZIONE CHE RISPETTI LE NECESSITA' DEL COMMITTENTE**

- Come identificare l'area pilota su cui operare e il contenuto del contratto di manutenzione
- In che modo chiarire le politiche da adottare e le informazioni necessarie per garantire gli interventi e le risorse necessarie
- Come costituire un team operativo per l'elaborazione dei dettagli del contratto
- Come delineare strutture contrattuali flessibili per favorire la negoziazione?

**Daniel Truc**

*Responsabile Contratti*

**SOM INDUSTRIE-GRUPPO ORTEC**

11.15 Coffee Break

11.30 **QUALI RAPPORTI DI PARTNERSHIP SI POSSONO INSTAURARE TRA CLIENTE E PROVIDER**

- Analizzare le diversità e la coerenza degli obiettivi specifici delle realtà aziendali come elementi di base del rapporto
- L'importanza della trasparenza sulla gestione tecnica ed economica come opportunità di equilibrio fra le esigenze di visibilità del Cliente e quelle di riservatezza del Provider
- Rapporto tra interpretazione e oggettività nella gestione del contratto
- Utilizzare la co-gestione degli interfacciamenti operativi come approccio sistematico per lo sviluppo della Vision comune

**Luciano Furlanetto**

*Amministratore Unico*

**Carlo Mastriforti**

*Partner*

**SEGESTA**

12.30 Colazione di Lavoro

14.00 **COME ORGANIZZARE LA GESTIONE DELLA MANUTENZIONE PROGRAMMATA DEGLI EDIFICI CIVILI E INDUSTRIALI**

- Come definire una giusta politica manutentiva
- Quali sono gli aspetti di tempistiche e di costi da valutare attentamente quando si decide di affidare all'esterno la manutenzione

**COME VALUTARE QUANDO E COSA CONVIENE TERZIARIZZARE**

- In che modo procedere nell'analisi delle necessità di manutenzione degli immobili
- Quando è conveniente affidare all'esterno tutta la gestione
- Come valutare il risparmio e la convenienza economica dell'affidamento ad una società terza

**IN CHE MODO VERIFICARE SE I CONTRATTI DI OUTSOURCING IN ESSERE SONO ADEGUATI ALLE PROPRIE ESIGENZE**

- Quale livello di servizio può offrire un partner esterno
- Come valutare e selezionare i fornitori nel caso di Global Service di Manutenzione degli edifici
- In che modo i contratti di manutenzione in essere possono essere trasformati da contratti di terziarizzazione di una sola attività a contratti di Global Service

**IN QUALI CASI RICORRERE AL GLOBAL SERVICE PER LA MANUTENZIONE DEGLI EDIFICI**

- A quali tipi di società conviene affidare all'esterno tutta la manutenzione degli edifici
- In che modo definire i piani di manutenzione e di adeguamento degli stessi in caso di cambiate esigenze
- Quali vantaggi e quali svantaggi implica il Global Service applicato agli edifici

**COME DEFINIRE IL LIVELLO DI SERVIZIO CHE CONSENTE IL MASSIMO BENEFICIO AL MINOR COSTO**

- Quali figure sono coinvolte nella definizione del Livello di Servizio sia da parte del partner che da parte della società appaltante
- In che modo verificare costantemente che i processi di intervento sono adeguati
- In che modo definire la rinegoziazione degli obiettivi

**Franco Candusso**

*Responsabile Servizio e Qualità*

**OLIVETTI MULTISERVICES**

16.15 Tea Break

16.30 Dibattito finale

17.00 Chiusura dei lavori del convegno

Conference Producer: Silvia Zagolin

# Gestire con Efficienza i **RICAMBI** di **MANUTENZIONE**

Venerdì 24 Maggio 2002

Condotto da:

**Francesco Gittarelli**

Senior Consultant

**FESTO CONSULENZA E FORMAZIONE**

9.00 Registrazione Partecipanti

9.15 Apertura dei lavori del Workshop

## **COME GESTIRE IL MAGAZZINO RICAMBI RIDUCENDO AL MINIMO LE SCORTE E GARANTENDO SEMPRE LA DISPONIBILITA' DEL RICAMBIO**

- Come valutare le politiche di gestione dei ricambi:
  - gestione a quantità
  - gestione a fabbisogno
- In che modo definire il lotto di acquisto
- Come trovare il giusto equilibrio tra consumi medi di ricambi e scorte

## **COME QUANTIFICARE E RIDURRE I COSTI GENERATI DALLA CATTIVA GESTIONE DEI RICAMBI**

- Come valutare il capitale immobilizzato per ricambi "inutili" o eccedenti lo stretto necessario
- Identificare le perdite di efficienza del sistema valutando:
  - il sovradimensionamento del magazzino
  - i fermi macchina
  - la difficoltà di reperire i ricambi
  - l'utilizzo di un sistema informativo
- In che misura prevenire il fenomeno dell'obsolescenza dei ricambi a magazzino

## **COME SCEGLIERE I FORNITORI A CUI AFFIDARE LA GESTIONE DEL MAGAZZINO**

## **RICAMBI: CRITERI E SUGGERIMENTI**

- Analizzare le competenze tecniche dei fornitori
- Come valutare la capacità dei fornitori di allinearsi alle esigenze tecniche e produttive dell'azienda
- In quale misura incide l'aspetto economico sulla scelta del partner per i ricambi di manutenzione
- Come misurare le caratteristiche dei tempi di consegna e delle idoneità qualitative dei servizi
- Come è possibile scegliere e selezionare direttamente l'articolo di interesse controllandone le caratteristiche tecniche via internet

## **IN CHE MODO REALIZZARE CAPITOLATI STANDARD CON I FORNITORI DI RICAMBI PER LA MANUTENZIONE**

- Il modo migliore per ridurre la varietà di componenti e ricambi presenti in azienda
- Come standardizzare e ridurre il numero di fornitori di parti di ricambio
- Allacciare partnership strategiche con i fornitori per mantenere presso i loro i magazzini una quota parte dei ricambi di manutenzione

## **COME E QUANDO AFFIDARSI A TERZI CHE GARANTISCONO CONSEGNE JUST IN TIME**

- Quali sono i vantaggi del just in time e per quali realtà industriali è una soluzione auspicabile
- Come utilizzare i dati sugli storici per prevenire i fermi di produzione e programmare le consegne dei terzi
- In che modo utilizzare il magazzino come ente che regola il rapporto tra fornitore esterno e fornitore interno

13.00 Chiusura del Workshop

*Nel corso della mattinata, alle ore 11.00 circa, è previsto un Coffee Break*

## **COSA DICONO DEI CONVEGNI**



Ecco come si sono espressi alcuni dei partecipanti all'ultima edizione del Forum di Manutenzione tenutosi a Milano lo scorso Novembre 2001:

*"Bene organizzata, alto livello tecnico, indicata per la gestione manageriale, ottima per scambi informativi"*

Giorgio Pianella- Maintenance & Construction Manager - **BASELL POLIELEFINE ITALIA**

*"Interessante e completo sia per il profilo dei contenuti che quello dei relatori. Un valido aiuto per essere indirizzati ai nuovi ruoli e competenze richieste dal mercato"*

Enzo Savina- Maintenance manager - **INDUSTRIA FARMACEUTICA SERONO**

*"Un momento di riflessione dal quale emergono spunti per migliorare la propria attività"*

Roberto Sosso- Responsabile di Manutenzione - **RIETER AUTOMOTIVE FIMIT**

Gli atti di tutti i convegni da noi organizzati sono in vendita presso i nostri uffici.  
Arricchisca le Sue conoscenze acquistando la documentazione dei convegni:

### **FORUM dei MANAGER di MANUTENZIONE**

Novembre 2001 - Cod.A 1589

### **MANUTENZIONE ECCELLENTE**

Giugno 2001 - Cod.A 1564

Per informazioni: Tel. 02 83847.1 - E-mail: [info@iir-italy.it](mailto:info@iir-italy.it)  
Oppure visitate il nostro sito: [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)

### **UN'OPPORTUNITA' PER FARSI CONOSCERE:**

La Conferenza costituisce l'occasione ideale per raggiungere nuovi clienti, stabilire preziosi contatti con potenziali partner, acquisire maggiore visibilità sul mercato. Se la Sua Società è interessata a:

- allestire uno spazio espositivo;
- acquistare spazi pubblicitari all'interno degli Atti del convegno;
- sponsorizzare coffee break e colazioni;

contatti: **Eleonora Pagliuso al n. 02 83847265 - e-mail: [epagliuso@iir-italy.it](mailto:epagliuso@iir-italy.it)**  
Si unisca alle oltre 400 Aziende che hanno scelto le nostre formule pubblicitarie per promuovere la loro immagine!



Milano, Febbraio 2002

Egregio Dottore/Gentile Dottoressa,

l'impiego di imprese esterne nelle attività di manutenzione è in espansione e in evoluzione.

Ciò è dovuto anche alla disponibilità di un'offerta sempre più ampia di imprese che hanno fatto della manutenzione il proprio "core business" e che sono in grado di assumere contratti di manutenzione realizzando un livello di efficienza e di servizio superiori a quelli ottenibili con il servizio di manutenzione interno.

Per consentire ai *Responsabili di Manutenzione* e ai *Responsabili Ufficio Acquisti e Ufficio Legale* di utilizzare i contratti di manutenzione in modo sicuro, conveniente ed efficace, l'Istituto di Ricerca Internazionale ha il piacere di presentare un nuovo Convegno che si occupa nello specifico di questa tematica.

Il programma dell'incontro, realizzato dopo una approfondita ricerca tra i Responsabili di Manutenzione e gli Uffici Acquisti di importanti aziende, tocca i punti fondamentali delle esigenze espresse direttamente dalle aziende:

- Come **redigere correttamente** un contratto di manutenzione
- In che modo **controllare** l'operato delle ditte terze
- **Beneficiare** delle **specializzazioni** delle **conoscenze** di imprese esterne per tagliare i costi interni
- Valutare quando è conveniente adottare il **Global Service** in Italia

Inoltre potrà beneficiare delle testimonianze e delle esperienze di importanti realtà produttive e consulenziali come:

**OLIVETTI MULTISERVICES, STUDIO LEGALE ABBATESCIANNI, SEGESTA,  
STUDIO LEGALE GIANNI ORIGONI & PARTNERS-LINKLATERS ALLIANCE, SOLVAY,  
F.SANTINI, STUDIO LEGALE DUBINI, FESTO CONSULENZA E FORMAZIONE,  
SOM INDUSTRIE-GRUPPO ORTEC, e con il patrocinio di A.I.MAN.**

A questo proposito le ricordo che è previsto uno **sconto** di 100 Euro per i **soci A.I.MAN**. Se non è socio si associ subito.

Il Convegno è poi arricchito da un Workshop sui *RICAMBI DI MANUTENZIONE*, con possibilità di iscrizione separata.

Questo appuntamento è da non perdere. Potrà conoscere i metodi e le soluzioni più efficaci ed innovative per scegliere la **strategia vincente** e raggiungere livelli eccellenti di efficienza nella gestione della manutenzione anche attraverso le testimonianze e l'esperienza professionale di esperti del settore.

Si affretti a compilare la scheda di iscrizione e ad inviarla al fax 02-83877262.

Per qualsiasi informazione o chiarimento non esiti a contattarmi al numero 02-83847271, oppure visiti il sito [www.iir-italy.it](http://www.iir-italy.it)

Cordiali Saluti

*Silvia Zagolin*  
Dr.ssa Silvia Zagolin  
Conference Producer

