



Università degli Studi di Genova  
 Facoltà di Architettura - Dipartimento di Scienze per l'Architettura  
 Dottorato di Ricerca in "Recupero Edilizio ed Ambientale"



Patrocinio



Provincia di Genova



Dieci anni di Global Service per il patrimonio della Provincia di Genova

**"IL PRIMO GLOBAL SERVICE"**

1998 -2007



## PATRIMONIO GESTITO CON CONTRATTO DI GLOBAL SERVICE



al  
30/04/2010

**Consistenza : n. 209 unità/attività** (89% del totale di 236)  
su **127 edifici** (83% del totale edifici di 153)  
per una **volumetria totale mc 1.775.806**

### **Localizzazione attività (209):**

- n. **143** nel territorio del comune di Genova (68 %)
- n. **66** nel restante territorio provinciale (32 %)

### **Tipologia attività (n. 209):**

- n. **88** (42 %) **attività scolastiche e formative provinciali**
- n. **61** (29%) **attività provinciali** (direzioni, aree, uffici distaccati)
- n. **60** (29%) **altre attività non provinciali**

### **Destinazione edifici (127):**

- n. **82** (65 %) adibiti ad **attività scolastiche e formative provinciali**
- n. **26** (20%) adibiti ad **attività provinciali**
- n. **19** (15%) adibiti ad **altre attività non provinciali**

# SERVIZI ESTERNALIZZATI CON CONTRATTO DI GLOBAL SERVICE



**1. GESTIONE TECNICA**

**2. MANUTENZIONE EDILE**

**3. MANUTENZIONE IMPIANTI**

**4. CLIMATIZZAZIONE AMBIENTALE**

**5. MANUTENZIONE STRAORDINARIA E RIQUALIFICAZIONE**

**6. PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**

**7. PORTIERATO FIDUCIARIO E VIGILANZA**

## MOTIVAZIONI DELLA SCELTA /1

# Situazione ante 1996

## degli immobili e della manutenzione

n. 93 immobili per 1.222.000 mc

- 34 unità (appartamenti, uffici, varie) di proprietà, in conduzione a terzi
- 39 edifici (scolastici e non) di proprietà e in conduzione
- 20 edifici (scolastici e non) in conduzione ma non di proprietà

### Gestione Manutenzione

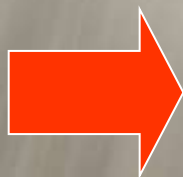
- In amministrazione diretta con personale dipendente
- Pluralità di contratti con imprese secondo diverse tipologie di interventi



## MOTIVAZIONI DELLA SCELTA /2

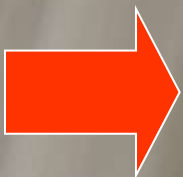
Entra in vigore L.23/1996 "Norme per l'edilizia scolastica" che trasferisce alle Province la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli edifici sede di istituti e scuole di istruzione secondaria superiore

CRITICITA'  
DA L. 23/96



Aumento del numero degli immobili (+51)  
Aumento volumetria (+518.000 mc +42%)

CRITICITA'  
STRUTTURALI



Carenza di personale  
Pluralità di contratti manutentivi  
Stato manutentivo inadeguato  
Tempi di intervento incerti  
Mancanza di rilievi e censimenti  
Mancanza sistema informativo

# 1a SCELTA STRATEGICA di ESTERNALIZZAZIONE

La Provincia di Genova nel 1997 ha avviato, tra le prime in Italia,  
un appalto di "GLOBAL SERVICE"



=  
Esternalizzazione del servizio manutentivo

+  
Riorganizzazione più efficiente della struttura tecnica interna

+  
Mantenimento di alcuni interventi di riqualificazione in  
amministrazione diretta

obiettivi

- ✓ Passaggio graduale da una manutenzione "a guasto" ad una manutenzione "preventiva"
- ✓ Accorpamento di 10 diversi appalti (concentrazione in un unico soggetto appaltatore)
- ✓ Ottenimento di garanzie reali circa i tempi di intervento manutentivi
- ✓ Innalzamento del livello di soddisfazione dell'utenza
- ✓ Semplificazione e riduzione delle procedure tecnico- amministrative
- ✓ Riqualificazione di parte del personale operaio, senza procedere a nuove assunzioni

# TEMPI E MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'affidamento della MANUTENZIONE ORDINARIA DEGLI EDIFICI, in proprietà o in disponibilità, è avvenuta secondo la seguente tempistica:

- 1) Gara Pubblica per Affidamento della *Manutenzione ordinaria di un 1° lotto di edifici* (Lotto A - edifici già di proprietà dell'Amministrazione) - avvio 1/09/1998
- 2) Estensione a trattativa privata (prevista in sede di gara dell'appalto precedente) della *Manutenzione ordinaria di un 2° lotto di edifici* (Lotto B edifici trasferiti a seguito L.23/96), ad esclusione del servizio energia - avvio 1/09/1999
- 3) Gara Pubblica per Affidamento della *Gestione, conduzione e manutenzione impianti termici* degli edifici trasferiti a seguito L.23/96 (Lotto B) - avvio 5/01/2001
- 4) Gara Pubblica per Affidamento *Manutenzione e pulizia delle Aree esterne grigie e verdi intero patrimonio* - avvio 1/01/2002

# DURATA TEMPORALE CONTRATTI (1998-2007)

La gestione manutentiva degli edifici in regime di global service è complessivamente durata 9 anni e 4 mesi (1/09/1998 – 31/12/2007)

- 1) *Manutenzione ordinaria di un 1° lotto di edifici* (Lotto A - edifici già di proprietà dell'Amministrazione) - durata 1/09/1998 – 31/12/2007
- 2) *Manutenzione ordinaria di un 2° lotto di edifici* (Lotto B edifici trasferiti a seguito L.23/96), ad esclusione del servizio energia – durata 1/09/1999 – 31/12/2007
- 3) *Gestione, conduzione e manutenzione impianti termici* degli edifici trasferiti a seguito L.23/96 (Lotto B) - durata 5/01/2001 – 31/12/2007
- 4) *Manutenzione e pulizia delle Aree esterne grigie e verdi intero patrimonio* – durata 1/01/2002 – 31/12/2007

**La scadenza dei vari contratti è stata unificata al 31/12/2007**



# 1a ESPERIENZA IN GLOBAL SERVICE 1998 - 2007

## CRITICITA' SITUAZIONE ANTE 1998

- ✓ Aumento numero immobili (+51)
- ✓ Aumento volumi (+518.000 mc +42%)
- ✓ Carenza di personale
- ✓ Pluralità di contratti manutentivi
- ✓ Stato manutentivo inadeguato
- ✓ Tempi di intervento incerti
- ✓ Mancanza di rilievi e censimenti
- ✓ Mancanza sistema informativo



La Provincia di Genova nel 1998 ha avviato, tra le prime in Italia, l'esternalizzazione del servizio manutentivo attraverso un appalto di "GLOBAL SERVICE" - 1998-2007 -

## RISULTATI RAGGIUNTI

1. *Semplificazione e riduzione procedure tecnico-amministrative e dei relativi costi amministrativi (accorpamento 10 contratti)*
2. *Innalzamento del livello di soddisfazione utenza*
3. *Aumento della qualità del livello dei servizi*
4. *Garanzie sui tempi di intervento manutentivi*
5. *Passaggio da una manutenzione "a guasto" ad una manutenzione "preventiva" e "programmata"*
6. *Gestione informatizzata richieste (web) e sistema informativo*
7. *Riorganizzazione interna senza assunzioni di personale*

