



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI 2008”



**APPALTO IN GLOBAL SERVICE
di SERVIZI INTEGRATI
PER LA MANUTENZIONE DEGLI EDIFICI
DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI GENOVA**



- GLOBAL SERVICE PROVINCIA DI GENOVA -

CONTESTO PATRIMONIALE GENERALE

Consistenza : 265 unità/attività (n. 200 edifici)

Localizzazione : n. 124 nel territorio del Comune di Genova (47 %)
n. 141 nel restante territorio provinciale (53 %)

Tipologia : n. 90 (34 %) attività scolastiche e formative
n. 175 (66 %) altre attività

Titolo : n. 181 di proprietà (68 %)
n. 36 in comodato d'uso (14%)
n. 48 di proprietà di terzi (18 %)

PATRIMONIO IN GLOBAL SERVICE

1) in manutenzione ORDINARIA n. 140 unità/attività (n. 114 edifici)

<i>Attività</i>	<i>unità</i>	<i>volumi</i>	<i>% volumi</i>
Scolastiche e formative	88	1.286.846 mc	76 %
Altre (uffici, sedi istituzionali, ecc.)	52	398.153 mc	24 %

**Volumi totali
1.684.999 mc**

Riscaldamento		
<i>n. Impianti</i>	<i>potenza</i>	<i>Volumi riscaldati</i>
58	43,1 MW	1.363.855

Pulizie interne (non scolastici)	mq. 39.632	per n. 25 immobili
Superficie aree verdi	mq. 62.913	su n. 54 immobili
Superficie aree grigie	mq. 82.950	su n. 59 immobili
Superficie boschiva	mq. 16.947	su n. 5 immobili

2) in manutenzione STRAORDINARIA n. 265 unità/attività

COSTI DI GESTIONE E MANUTENZIONE

Importo contrattuale aggiornato su 7 anni € 47.467.036,38 (Iva compresa)

Manutenzione ordinaria	€ 39.300.937,10	(€ 5.610.336,59 annui)
Manutenzione straordinaria (interventi < 100.000 €)	€ 5.957.574,00	(€ 851.082,00 annui)
Rilievo e censimento	€ 2.208.525,28	(a corpo)

	<i>Importo annuo</i>	<i>Costo per u.m.</i>	<i>consistenza</i>
Gestione Tecnica	174.402,84	0,1035 €/mc	1.684.999 mc
Manutenzione Edile	796.358,85	0,5174 €/mc	1.539.036 mc
Manutenzione Impianti	1.098.017,93	0,7134 €/mc	
Climatizzazione ambientale	2.392.163,09	1,7540 €/mc	1.363.855 mc
Pulizia interna e raccolta differenziata	773.057,33	19,5059 €/mq	39.632 mq
Pulizia aree verdi	51.271,87	0,8150 €/mq	62.913 mq
Pulizia aree grigie	149.334,13	0,7845 €/mq	82.950 mq
Portierato fiduciario	310.396,13	38.799,52 €/ed.	8 edifici
Vigilanza	39.737,27	2.838,38 €/ed.	14 edifici

PROBLEMATICHE TECNICHE, FUNZIONALI E GESTIONALI

- 1) (*tecniche*) **Messa a norma degli edifici** (certificazioni)
- 2) (*tecniche*) **Sicurezza**
- 3) (*funzionali*) **Specificità utenti del patrimonio** (es. atti vandalici nelle scuole)
- 4) (*gestionali*) **Rapporti e responsabilità tra diversi attori** (Presidi, Proprietario e Assuntore)
- 5) (*gestionali*) **Conoscenza stato manutentivo degli edifici**

MOTIVAZIONI

1) Attualità delle motivazioni della scelta effettuata nel 1997 di affidamento in Global Service

- **Patrimonio immobiliare rilevante da gestire** (*per volume e numero di edifici*)
- **Carenza di personale da destinare alla manutenzione ed alla gestione immobiliare**
- **Semplificazione e riduzione delle procedure tecnico- amministrative**
- **Garanzie reali circa i tempi di intervento manutentivi**

2) Esperienza positiva precedente appalto di Global service (9 anni - dal 1998 al 2007)

- **Aumento soddisfazione dell'utenza** (*rapidità interventi, sistema informativo, ecc.*)
- **Passaggio dalla manutenzione “a guasto” alla manutenzione “preventiva-programmata”**

3) Ulteriori motivazioni

- **Accorpamento di precedenti contratti di gestione di manutenzione ordinaria**
- **Aumento quali-quantitativo dei servizi**
- **Acquisizione di un servizio unitario di gestione manutentiva degli edifici**
- **Maggiore flessibilità operativa**

ITER TEMPORALE

Progettazione interna

Approvazione progetto preliminare : 13/06/2006

Approvazione progetto definitivo : 19/12/2006

Gara : 1 anno

Tipologia : Affidamento di Appalto in Global service - procedura aperta (art. 55 del D.Lgs.163/2006) con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 83 del D.Lgs.163/2006)

Importo a base di gara : € 41.395.454,12 (IVA esclusa)

Durata : 2 mesi (Approvazione bando 2/02/2007 - Termine presentazione delle offerte 3/04/2007)

Lavori Commissione : 3 mesi - Nomina 13/07/2007 - Seduta pubblica apertura offerte economiche 9/10/2007

Aggiudicazione definitiva : 27/11/2007

Stipula contratto : 18/01/2008

Durata contratto : 7 anni - avvio 01/01/2008 – ultimazione 31/12/2014

ASSUNTORE

Raggruppamento Temporaneo di Imprese

Mandataria:



Mandanti:



ELENCO SERVIZI

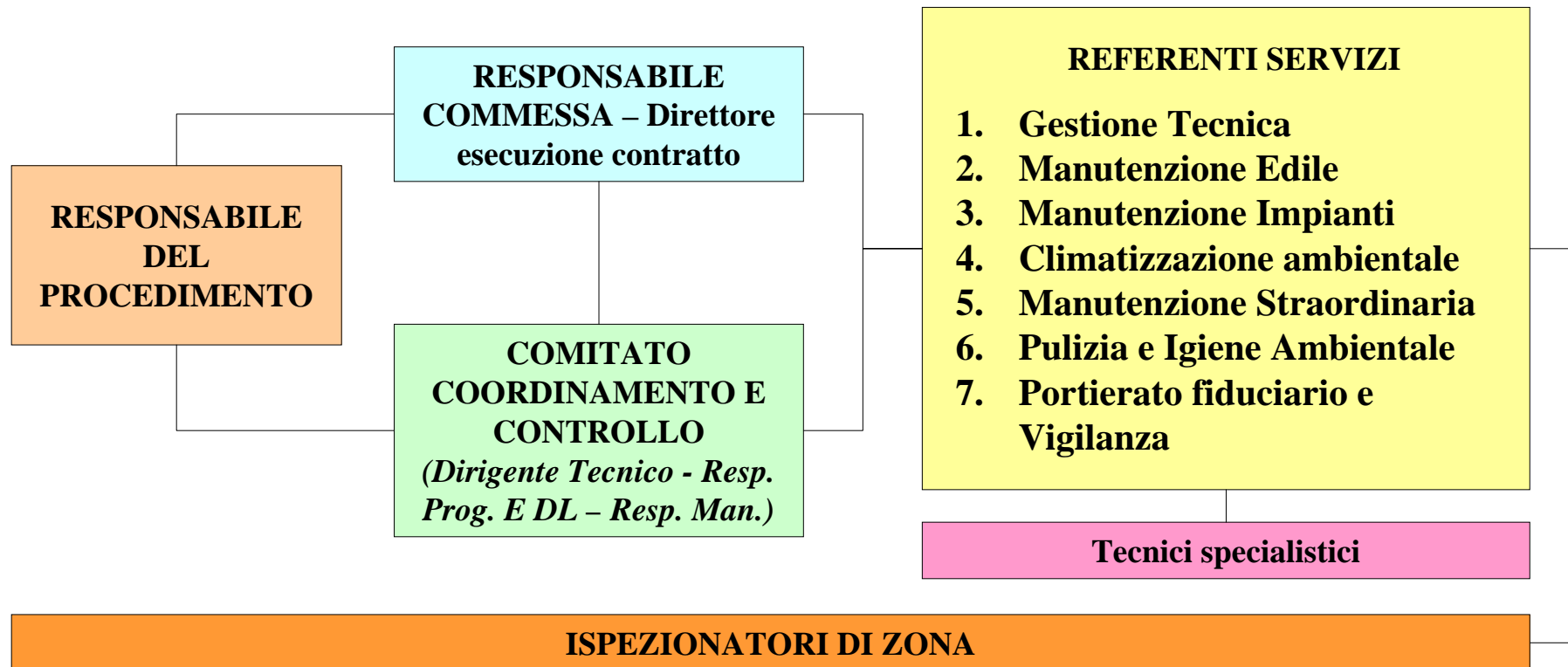
- 1) **GESTIONE TECNICA**
- 2) **MANUTENZIONE EDILE**
- 3) **MANUTENZIONE IMPIANTI**
- 4) **CLIMATIZZAZIONE AMBIENTALE**
- 5) **MANUTENZIONE STRAORDINARIA E RIQUALIFICAZIONE**
- 6) **PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**
- 7) **PORTIERATO FIDUCIARIO E VIGILANZA**

FINALITA'

- 1) raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti, garantendo la qualità, la funzionalità, la sicurezza e l'adeguamento normativo del patrimonio
- 2) sicurezza sui tempi di intervento
- 3) progettazione di un sistema efficace di controlli e valutazioni periodiche;
- 4) creazione di un' Anagrafe edilizia
- 5) creazione di un sistema informativo-informatico integrato a supporto della programmazione, organizzazione, gestione e controllo dei servizi e degli interventi
- 6) risparmio energetico
- 7) incremento del benessere ambientale
- 8) miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza

STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROVINCIA

Personale interno coinvolto n. 20



ELEMENTI QUALIFICANTI

- 1) Implementazione del sistema informativo e dell'accesso in rete ai dati e alle informazioni** (*attraverso il sito istituzionale*) **per una più agevole e ampia comunicazione, conoscenza e dialogo con l'utenza** (*interventi, struttura, impianti, documenti, certificazioni, confort termico*)
- 2) Maggiori prestazioni** (*es. riparativa e programmata edile, impianti e pulizie*)
- 3) Maggiori investimenti per interventi di manutenzione straordinaria di importo < 100.000 euro** (*1 milione €/anno*)
- 4) Incentivazione al risparmio energetico** (*campagne di sensibilizzazione, diagnosi e certificazione energetica, miglioramento efficienza impianti*)
- 5) Orientamento e sensibilizzazione a politiche ambientali** (*installazione caldaie ad alta efficienza, metanizzazione impianti termici, installazione impianti fotovoltaici e pannelli solari, raccolta differenziata negli uffici*)
- 6) Sensibilizzazione atti vandalici** (*campagne di sensibilizzazione, ripristino danni*)

CAPITOLATO GESTIONE TECNICA

Valorizzazione dell'insieme dei servizi eccedenti l'organizzazione operativa e l'esecuzione degli interventi

1. **SISTEMA INFORMATIVO** di gestione edilizia (S.I.G.E.)
2. **GESTIONE ANAGRAFE PATRIMONIALE** (*Anagrafe, censimento e rilievo dello stato strutturale, manutentivo e di messa a norma – Stato medio edificio*)
3. **GESTIONE ESIGENZE MANUTENTIVE** (*processi d'intervento*)
4. **SICUREZZA** (*pubblica incolumità, verifiche edili, impiantistiche e strutturali, Piani di manutenzione e Piani delle Misure di Adeguamento per ogni edificio*)
5. **INDIVIDUAZIONE FABBISOGNO LOGISTICO** (*rilevazione utenti e spazi*)
6. **SUPPORTO TECNICO** (*assistenza alla progettazione e direzione lavori*)
7. **COST MANAGEMENT** (*ottimizzazione forniture energia elettrica e acqua potabile*)

INCENTIVAZIONI AL RISPARMIO ENERGETICO

il GESTORE è INCENTIVATO a :

- **Conduzione oculata**
- **Investire risorse proprie per aumentare l'efficienza energetica**

il RISPARMIO OTTENUTO in termini di consumo viene così ripartito :

- ✓ **50 % al gestore**
- ✓ **50 % reinvestito nella realizzazione di interventi sugli impianti e sugli edifici**

Sulla base del capitolato di gara il **GESTORE ha OFFERTO :**

- 1) Metanizzazione totale degli impianti** (dal 66% della potenza installata al 100 % a metano)
- 2) Rinnovo caldaie con modelli ad alta efficienza** pari al 49% della potenza totale
- 3) Installazione di n. 4 impianti a pannelli solari termici**
- 4) Installazione di n. 1 pompa di calore geotermica e n. 1 ad acqua di mare**

CONTROLLI E STANDARD DI SERVIZIO

Sistema di controlli per monitorare i seguenti *standard di servizio* :

- 1) **SODDISFAZIONE DELL'UTENZA** (*questionari agli utenti su qualità prestazioni, professionalità, tempestività e disponibilità operatori, rapidità degli interventi*)
- 2) **QUALITA' TECNICA DELLE PRESTAZIONI** (*misurata attraverso controlli quadrimestrali a campione sulla base di apposite check list per ogni servizio*)
- 3) **RAPPORTO TRA MANUTENZIONE RIPARATIVA E PROGRAMMATA** (*verifica della progressiva riduzione della riparativa rispetto alla programmata*)
- 4) **RIDUZIONE DEI CONSUMI** (*servizio energia, cost management*)

RISULTATI ATTESI

- 1) **Efficienza** (*risparmi di gestione*) ed **efficacia migliorata** (*interventi tempestivi*)
- 2) **Aumentato livello quali-quantitativo dei servizi**
- 3) **Puntuale conoscenza del patrimonio immobiliare** attraverso *l'anagrafe edilizia* ed il *sistema informatico-informativo (S.I.G.E.)*
- 4) **Monitoraggio periodico dello stato d'uso e di conservazione**, con particolare attenzione alla prevenzione per la *sicurezza* e la *messa a norma* ed ai *problemi statico-strutturali* (*Piani di manutenzione e Piani delle Misure di Adeguamento nel 1° anno*)
- 5) **Ridotta manutenzione riparativa a favore di quella preventiva e migliorativa**
- 6) **Adozione di procedimenti semplici e standardizzati di monitoraggio e di intervento**
- 7) **Procedure tecnico-amministrative snellite e ridotti costi amministrativi**
- 8) **Ridotti consumi energetici**
- 9) **Ottimizzazione delle forniture energia elettrica e acqua potabile** (*cost management*)
- 10) **Aumentata soddisfazione dell'utenza** (*customer satisfaction*)