



INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION  
ITALIAN CHAPTER - MEMBER OF THE EURO FM NETWORK

## Contratto FM Il Bollino Blu di IFMA Italia

# Il governo delle Facility

Domenico Cipolletta – Telecom Italia Group

11 dicembre 2012

**CONTENUTI/REQUISITI**

**10 Temi cardine**

**Oggetto: il governo delle facility**

Flessibilità

Condivisione responsabilità e Partnership

Integrità e Trasparenza

Comunicazione e Informazione

Risorse Umane

Innovazione e miglioramento continuo

Sistema di controllo e Reportistica

Sicurezza & Ambiente

Prezzi e corrispettivi

Il contenuto proprio di un contratto FM è la gestione dei servizi di supporto al business.

L'oggetto implica un'obbligazione di risultato e non solo di mezzi. Il risultato è il vero oggetto del contratto e lo sforzo delle parti deve essere quello di definirne consapevolmente i contenuti.

Il valore aggiunto per cliente e fornitore risiede nello sviluppo di un modello che si focalizza sull'intero processo di gestione ed erogazione del servizio: dall'analisi alla progettazione, dalla pianificazione alla mera erogazione fino alla fase di controllo.

I servizi di governo devono essere riconosciuti attraverso un corrispettivo economico. Anche incentivi e penali devono essere misurati principalmente sull'attività di governo.

Il governo delle facility all'interno di un contratto FM si evidenzia attraverso

- La previsione di una risorsa dedicata con compiti gestionali che funga da interfaccia “quotidiana” con il cliente o comunque la previsione di una presenza minima presso la sede del cliente
- L'utilizzo di un sistema informatico di gestione. Se dimensione e complessità lo giustificano, meglio se di proprietà del cliente
- La previsione di una sistematica procedura di controllo, dettagliata per tipologia di servizio attraverso le definizione di indicatori di tempo, costi, qualità del servizio
- La chiara definizione dei risultati da raggiungere congiuntamente: il valore del corrispettivo da erogare al fornitore è direttamente collegato ai risultati raggiunti

- Evidenza dei costi di governo che includono costi di management, di struttura e sistema informativo
- La presenza di almeno tre servizi da gestire (compresi in almeno due diverse macroaree di servizi), compresa la gestione
- La previsione di una durata contrattuale non inferiore a 3 anni (l'ideale sarebbe 3 + 2)
- La previsione di un periodo di avvio o di start up all'interno del quale deve avvenire il perfezionamento del flusso informativo tra le parti e nel quale l'assetto organizzativo si deve consolidare
- La preparazione del piano di Qualità di commessa (in riferimento a processi operativi, strumenti di controllo, obiettivi di qualità, azioni correttive e piano di rientro criticità, ecc.)