

Dopo il **grande successo** delle passate edizioni torna l'**atteso** appuntamento IIR Industrial!

Tra le *numerossime aziende* che hanno partecipato alle passate edizioni:

GRUPPO ANGELINI • EDITORIALE PANINI • ILLY CAFFÈ • WIND TELECOMUNICAZIONI •
KUWAIT PETROLEUM ITALIA • NOKIA ITALIA • PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO •
METRO ROMA • BARILLA ALIMENTARE • AMSA •

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO •

FATER • FILA SPORT ITALIA • DEUTSCHE BANK •

Sviluppo Sistema Fiera

...si iscriva subito anche Lei!

L'opportunità
di aggiornamento
e confronto per scoprire come garantire
i massimi livelli di qualità ed efficienza nella gestione dei



CONTRATTI di MANUTENZIONE

Un'occasione unica per acquisire spunti e nuove soluzioni da adattare
alla propria realtà aziendale

SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

CLAUSOLE e PENALI

STRUMENTI GESTIONALI

Con le preziose esperienze di:

3M ITALIA

GRUPPO SOLVAY

AEM MILANO

ATC BOLOGNA

ZACH SYSTEM

AEROPORTO
di BOLOGNA

DUCATI MOTOR
HOLDING

E con i qualificati interventi di:

A.I.MAN.

SCIUMÉ & ASSOCIATI

GIANNI ORIGONI
GRIPPO & PARTNERS

SANDRI & LAMERI-
STUDIO LEGALE

OMNIA SAS

AXA ASSICURAZIONI
E INVESTIMENTI

Attraverso la testimonianza diretta di **7 aziende** avrà l'opportunità
di comprendere come:

- **Controllare** i costi e l'operato delle ditte terze
 - **Scegliere** il fornitore di servizio
 - Equilibrare i costi e **migliorare il servizio**
 - Garantire la **sicurezza** nella manutenzione
 - Coordinare la **transizione** al Global Service
 - Gestire l'**evoluzione** di un contratto di Global Service
- Grazie all'esperienza dei maggiori esperti potrà conoscere:
- Come **redigere** un contratto flessibile ed efficace
 - Le **clausole** fondamentali da inserire nel contratto
 - Valutare quando è conveniente adottare il **Global Service**
 - Come definire il **Livello di Servizio** adeguato alle esigenze dell'azienda
 - In che modo gestire i **rapporti** con i fornitori
 - Le penali e le **clausole Bonus-Malus** per tutelare la Committente

Milano, 25 e 26 giugno 2007 - Starhotel Ritz

con il patrocinio di



Media Partner



Istituto Internazionale di Ricerca
1987-2007 • 20 anni in Italia

Trasmettere a:

- > Responsabile Manutenzione
- > Responsabile Servizi Generali
- > Responsabile Acquisti
- > Responsabile Facility Manager
- > Responsabile Tecnico

Aumenta l'offerta di imprese che hanno fatto della manutenzione il proprio "core business" ed è quindi necessario e indispensabile saper operare una **scelta accurata** sulle formule più efficaci e convenienti per la propria azienda. Diventa quindi **essenziale**:

- Pianificare efficacemente le attività manutentive
- Conoscere come redigere il contratto di manutenzione
- Garantire la *continuità del servizio*
- Regolare le *diverse tipologie* di manutenzione attraverso contratti efficaci
- *Coordinare il personale* di manutenzione definendo gli obiettivi e gestendo le attività
- Definire e raggiungere *elevati obiettivi di servizio*

Per consentire ai Responsabili di Manutenzione e ai Responsabili Ufficio Acquisti e Ufficio Legale di stipulare efficacemente i contratti di manutenzione, l'Istituto Internazionale di Ricerca ha il piacere di presentare un convegno che si occupa nello specifico di questa tematica.

Avrà la possibilità di ascoltare e confrontarsi con le testimonianze e le esperienze di importanti realtà produttive e consulenziali come:

**3M ITALIA - GRUPPO SOLVAY - AEM MILANO - ATC BOLOGNA - ZACH SYSTEM -
AEROPORTO di BOLOGNA - DUCATI MOTOR HOLDING - A.I.MAN. -
SCIUME' & ASSOCIATI - GIANNI ORIGONI GRIPPO & PARTNERS -
SANDRI & LAMERI-STUDIO LEGALE - OMNIA SAS - AXA Assicurazioni e Investimenti**

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.

Si affretti a compilare la scheda di iscrizione e ad inviarla al n. 02.83847.262.

Per qualsiasi informazione o chiarimento non esiti a contattarmi al numero 02.83847.214, oppure visiti il nostro sito internet www.iir-italy.it.

Cordiali saluti



Rita Zofanti
Conference Manager

Il Convegno "CONTRATTI DI MANUTENZIONE"

Questo appuntamento annuale riscuote sempre un **grandissimo successo**. È il momento di aggiornamento e di confronto indispensabile. Ecco come si sono espressi alcuni dei partecipanti alle edizioni passate:

"Un'utile opportunità di conoscenza degli elementi di base della materia e di scambio di interessanti esperienze"
Dirigente, BANCA D'ITALIA

"Iniziativa senz'altro valida ed utile soprattutto al confronto delle esperienze maturate dalle varie aziende che hanno partecipato"
Buyer, ENI spa div. AGIP

"Ottima iniziativa per confrontarci con altre realtà ed altre esperienze"
Application Engeneer, VARIAN

"Molto interessante, utile per la conoscenza delle linee del mercato per quanto riguarda la manutenzione e l'assistenza tecnica"
Customer Service, ELSAG

"Illuminante dei più recenti sviluppi in tema di contrattualistica e pratiche manutentive"
Purchasing & Facilities Manager, IMATION

"Iniziativa encomiabile, ben gestita"
Direttore Generale, ISAB ENERGY

Chairman:
Franco Santini
Past President
A.I.MAN. (Associazione Italiana Manutenzione)
Operation Management Consulting OMNIA

8.30 *Registrazione dei partecipanti*

9.00 *Apertura dei lavori a cura del Chairman*

9.15 Conoscere le strategie di terziarizzazione e le nuove frontiere della manutenzione

- Il ruolo del manager di manutenzione nel Technical Assets e nel Facility Management
- Contract Service Manager: una nuova professione
- La funzione della terziarizzazione nella Lean Maintenance e negli schemi della World Class Maintenance
- L'evoluzione dell'outsourcing di manutenzione e gli sviluppi futuri
- Le nuove normative Europee in corso di studio al CEN(Committee European de Normalization)
- Come applicare il modello win-win per la soddisfazione del servizio
- Valutare il vantaggio competitivo della Value Proposition dell'outsourcing
- La matrice di Venn
- Stima del mercato della terziarizzazione e del global service nel settore industriale
- Il Project management nei progetti di terziarizzazione
- I metodi per gestire al meglio la terziarizzazione:good maintenance practices, fattibilità, implementazione, governance, capitolati tecnici, organizzativi, giuridici, amministrativi
- Come costruire un Sistema di Performance Appraisal basato su KPI
- Il momento della verità:il rinnovo contrattuale, aggiustamenti, revisioni, rimpiazzi, ritorno all'insourcing

Franco Santini
Past President
A.I.MAN.
Operations Management Consulting OMNIA

10.00 Come redigere un contratto di manutenzione sicuro, vantaggioso e flessibile

- Capire cosa bisogna specificare nel contratto per coprire tutti gli aspetti critici
- Come valutare adeguatamente gli elementi base:
 - struttura contrattuale
 - scelta della durata ottimale
 - dichiarazione d'intenti
 - definire un valido accordo di massima in base alle reciproche esigenze
- Definizione del concetto di manutenzione
 - manutenzione ordinaria
 - manutenzione straordinaria
- Strumenti e metodi operativi per valutare e gestire l'esatto rapporto tra contratto e fase precontrattuale
 - come condurre una trattativa efficace
- Come limitare i rischi di controversie
- Clausole di revisione del contratto per ottenere maggiore flessibilità

Florestano Funari

Avvocato

SCIUMÉ & ASSOCIATI

11.00 *Coffee Break*

11.15 CASE STUDY

Terziarizzazione: in che misura è davvero una leva per equilibrare i costi e migliorare il servizio

L'Azienda Trasporti Pubblici ATC eroga servizi di trasporto urbano, suburbano ed extraurbano ai cittadini di Bologna e Provincia. Nel 2000 è diventata Spa. Come ogni impresa privata ha dovuto affrontare una scrupolosa analisi dei costi di gestione e monitorare gli aspetti finanziari con rinnovata attenzione, sviluppando già dal 1995 un modello di impresa "a rete" attuato attraverso vari interventi di terziarizzazione mirata. La Manutenzione Mezzi ed Impianti è l'unità organizzativa di ATC Spa che si occupa della gestione della flotta in tutti i suoi aspetti, dalla definizione delle specifiche di acquisto, all'espletamento delle procedure di gara, fino alla gestione operativa quotidiana dei veicoli in parco. Necessita quindi di assicurare la disponibilità dei mezzi di trasporto per il servizio pubblico, garantendo efficienza e affidabilità per il miglior servizio all'utente.

- Le ragioni e lo sviluppo del modello

"a rete" di ATC S.p.A.

- La necessità di mappare processi e competenze necessarie per il proprio sistema di asset da gestire
- La metodologia per analizzare il proprio posizionamento rispetto al mercato dei servizi di manutenzione
- L'integrazione tra i vari elementi dell'organizzazione
- La correlazione tra le diverse strategie interessate alla gestione degli asset
- L'evoluzione dei prodotti e dei servizi nel settore della manutenzione di flotta autobus
- Verso un modello integrato grazie alla metodologia della Total Service Maintenance (TSM)tm

Marco Galletti

Responsabile Ingegneria di Manutenzione ATC BOLOGNA

12.15 CASE STUDY

Come gestire la Manutenzione Ordinaria e Straordinaria: il caso AEROPORTO di BOLOGNA
 L'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna è il principale scalo dell'Emilia-Romagna, terzo aeroporto intercontinentale in Italia. Le attività di manutenzione ordinaria riguardano sia la gestione delle infrastrutture legate al traffico aereo, sia quelle utilizzate dai passeggeri e dagli operatori. I programmi di manutenzione straordinaria devono avere dei tempi di intervento limitati ai fini del mantenimento in esercizio degli impianti e per limitare l'interruzione delle operazioni di volo.

- Il complesso Aeroporto
 - strutture in gestione
 - interlocutori e fruitori
 - esigenze e desiderata
- Manutenzioni ed Investimenti
- Appalti di Lavori ed Appalti di Servizi
- Gestione della Manutenzione:
 - Manutenzione Ordinaria e Straordinaria
 - Manutenzione a Guasto e Manutenzione Programmata

Marco Rossetto

Responsabile Infrastrutture Land Side AEROPORTO DI BOLOGNA

13.15 Colazione di lavoro

14.30 Terziarizzare la manutenzione oggi: perché, come e quando

- La normativa UNI e i contratti di manutenzione

- Quali aziende oggi danno in outsourcing le attività di manutenzione
- Quali sono le attività che vengono date in outsourcing
- Quali sono i rischi e le opportunità dell'outsourcing
- Come monitorare costi ed efficacia quando si terziarizzano le attività di manutenzione

Francesco Cangialosi

Past President

A.I.MAN.

15.30 **CASE STUDY**

La gestione della manutenzione in un contesto di gestione integrata degli aspetti di Qualità Ambiente e Sicurezza

La politica del Gruppo AEM si basa su una strategia di massima attenzione alla sicurezza dei propri lavoratori così come quella di quelli appartenenti alle Società Appaltatrici; particolare attenzione viene posta all'uso delle risorse naturali e trova la sua quotidiana realizzazione nel costante monitoraggio dei parametri ambientali, in una pianificazione delle attività tesa a prevenire e minimizzare l'impatto ambientale legato alla costruzione, manutenzione e sviluppo degli impianti.

- La gestione della sicurezza integrata con gli aspetti Qualità e Ambiente: il sistema integrato QAS (Qualità Ambiente Sicurezza)
- Perché AEM ha adottato un sistema integrato e quale riflesso ha sulla manutenzione
- Quali costi e benefici comporta la gestione integrata
- Riflessi del sistema integrato sulla gestione delle attività in appalto
- Prescrizioni contrattuali sugli aspetti di Qualità Ambiente e Sicurezza per le attività appaltate

Intervento a cura di

AEM MILANO

16.30 **Tea Break**

16.45 Aspetti legali e contrattuali delle clausole Bonus/Malus nei contratti di manutenzione

- Il quadro giuridico di riferimento
- Obbligazioni di risultato: Service Level Agreement, Floor e Key Performance Indicators

- Terziarizzazione e partecipazione: come incentivare l'outsourcer coinvolgendolo nella gestione dell'attività
- La verifica dei risultati
 - instaurare un rapporto win win
- Le clausole bonus/malus, quali inserire e quando
 - qualità, quantità e tempistica della performance
- Le clausole bonus/malus nei capitolati e nei contratti
- Clausole bonus/malus, clausole penali e prevenzione del rischio di controversie
- Prassi, giurisprudenza e clausole contrattuali del rapporto di outsourcing

Giovanna Puppo

Avvocato

GIANNI ORIGONI GRIPPO & PARTNERS

17.45 Chiusura dei lavori

MARTEDÌ 26 GIUGNO 2007

9.00 *Apertura dei lavori a cura del Chairman*

9.15 **Analizzare il contratto di Global Service**

- Come redigere un contratto di G.S.
 - quali caratteristiche deve avere
 - cosa bisogna specificare
 - quali tipi di garanzie è bene inserire
 - in cosa si differenzia dal contratto di outsourcing
- Come sopperire alla mancanza di norme specifiche di riferimento
- Come calcolare i KPI all'interno del Service Level Agreement
 - definire i parametri del servizio oggetto del contratto, i ruoli, le caratteristiche delle risorse e le modalità di erogazione del servizio sulla base dei Business Requirements
- Definire un sistema di reporting per collegare i risultati effettivamente conseguiti con i KPI
 - qualità del servizio erogato (indicatori di livello di servizio)
 - livelli di prestazione (indicatori tecnici e di costo)
 - il contratto di outsourcing informatico;
 - le responsabilità delle parti;

- il contratto di manutenzione di un sistema informatico

Luca Sandri

Avvocato

SANDRI & LAMERI - STUDIO LEGALE

10.00 **CASE STUDY**

Come ridurre i costi e l'impatto ambientale con l'adozione di un contratto di Global Service per la fornitura di energia termica: il caso DUCATI MOTOR HOLDING

Il contratto di Global Service stipulato da Ducati riguarda la manutenzione e la riqualificazione dei propri impianti di climatizzazione (progettazione e costruzione della centrale termica e degli impianti di climatizzazione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, realizzazione di un sistema di supervisione degli impianti).

- Cosa ha spinto Ducati ad adottare un unico contratto di Global Service per la fornitura di energia termica
- Risparmiare energia in azienda: il progetto E-Ducati
- Ducati partecipa al programma europeo Greenlight
 - contenuti, finalità e progetti realizzati
- Diffondere la cultura del risparmio energetico: il controllo dei costi delle utenze e l'ambiente
 - l'energia elettrica: contratto e riduzione dei consumi
 - l'acqua potabile ed industriale: costi di fornitura e di smaltimento, eliminare gli sprechi
 - il gas: contratto e riduzione dei consumi
 - l'aria compressa: ridurre i costi di produzione, eliminare le perdite, ottimizzare gli impianti

Luigi Pederzini

Responsabile Manutenzione Industriale

Massimo Gavioli

Tecnico Manutenzione Elettrica

DUCATI MOTOR HOLDING

11.00 **Coffee Break**

11.15 **CASE STUDY**

La gestione dei contratti di manutenzione: il caso ZACH SYSTEM

Le dimensioni internazionali della multinazionale chimico-farmaceutica Zambon Company impongono una gestione

articolata e diversificata della manutenzione. In questo contesto diventa fondamentale il controllo dei costi e delle prestazioni di tutte le attività che vengono terziarizzate per mantenere alti tutti gli standard di efficienza aziendale.

- Le esigenze della manutenzione in ZaCh System
- L'importanza delle procedure di sicurezza per le attività terziarizzate
 - la qualificazione e il controllo delle imprese appaltatrici
 - modalità di ingresso e norme di comportamento delle imprese
 - l'importanza del SIM per la richiesta e il permesso di lavoro
- La tipologia dei diversi contratti di manutenzione
 - le convenzioni, le misure, i corpi, gli accordi quadro
- La definizione dei capitolati per richiesta di offerta
- La comparazione tecnica delle offerte
- La formalizzazione del contratto
- La verifica delle prestazioni

Mario Refosco

Responsabile Acquisti Tecnici

ZACH SYSTEM

12.15 Colazione di Lavoro

14.00 CASE STUDY

Quali fattori considerare nello scegliere il fornitore di un servizio di manutenzione: il caso GRUPPO SOLVAY

Il Gruppo Solvay, fondato nel 1863, è una multinazionale chimica e farmaceutica con quartier generale a Bruxelles operativa in 50 Paesi. Le attività sono concentrate in 3 settori: chimico, farmaceutico e delle materie plastiche.

La produzione si presenta fortemente diversificata, con un portafoglio prodotti molto articolato. La presenza di un'offerta così articolata impone al Gruppo una scelta accurata del fornitore che si basa sull'analisi finanziaria e giuridica.

- Come attuare un corretto processo di selezione dei fornitori
 - attività di analisi dell'offerta
 - _ erogazione di un questionario a tutti i possibili provider
 - _ conoscenza del mercato di riferimento
 - attività di analisi finanziaria per valutare il grado di salute dei fornitori
 - _ analizzare il bilancio di ciascun

fornitore, la stabilità economica

- attività di analisi giuridica
 - _ verificare se il fornitore abbia processi in corso

- Recepire le criticità del fornitore per definire clausole contrattuali specifiche a tutela del cliente
- Come effettuare la certificazione delle società che offrono servizi di manutenzione
- Ricorso a forme alternative di garanzie contrattuali
 - in quali casi è necessario un Istituto di credito come garante della corretta esecuzione del contratto di manutenzione

Adriano Pasquinelli

Responsabile Acquisti Tecnici

GRUPPO SOLVAY

15.00 CASE STUDY

L'evoluzione di un Contratto di Global Service: il caso 3M

Il contratto di Global Service di 3M ha per oggetto non solo le attività di manutenzione, ma anche degli aspetti di gestione della manutenzione, dell'ingegneria di manutenzione e delle relative attività di supporto per l'attuazione di piani di mantenimento e di rinnovamento degli impianti.

L'instaurazione e l'evoluzione di un contratto di global service comprendono differenti fasi che si susseguono temporalmente e presuppongono un passaggio di competenze e la condivisione di obiettivi per il raggiungimento di risultati di reciproco interesse.

- Analizzare le motivazioni dell'adozione di un contratto di Global Service
 - valutazione dell'opportunità del rapporto

UN'OPPORTUNITÀ 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: **Marta Di Bernardo al n. 02 83847271**
E-mail: mdibernardo@iir-italy.it

Si unisca alle oltre 400 Aziende che hanno scelto le nostre formule pubblicitarie per promuovere la loro immagine!

- studiare attraverso quali fasi si sviluppa la crescita del rapporto
- allargamento del contratto
 - _ attività di manutenzione
 - _ gestione della manutenzione
 - _ ingegneria di manutenzione
 - _ attività di supporto per l'attuazione di piani di mantenimento e di rinnovamento degli impianti
- condivisione di obiettivi comuni tra fornitore e cliente, in un'ottica di reciproco miglioramento
- studiare la relazione tra compenso pattuito e prestazioni (*Performance - Based contract*)
- Canone fisso pagato al provider al raggiungimento dell'80% degli obiettivi fissati
- Sistema di bonus/malus incentivante legato ad una serie di KPIs

Roberto Paudice

Divisional Engineering Dept.

3M ITALIA

16.00 Tea Break

16.15 Qual è il ruolo delle clausole di tipo assicurativo all'interno di un contratto di manutenzione

- Come definire i rischi della parti coinvolte
- Come vengono definite le coperture dei rischi in caso di inadempienza del manutentore
- Quali garanzie possono essere richieste dalle due controparti
- Illustrazione di alcuni casi pratici

Mauro Sbravati

Responsabile Tecnica Imprese

AXA Assicurazioni e Investimenti

17.15 Chiusura dei lavori



Associazione Italiana di Manutenzione

Se svolgi la tua attività in manutenzione e hai interesse allo studio e all'approfondimento delle relative problematiche **ISCRIVITI all'A.I.MAN.** (Associazione scientifica culturale "non profit" finalizzata alla diffusione e sviluppo della cultura e professionalità nel settore della manutenzione). L'organo ufficiale dell'A.I.MAN è la rivista "Manutenzione-Tecnica e Management", mensile gratuito per tutti i soci che possono collaborare per lo sviluppo e il miglioramento della stessa.

Il **notiziario A.I.MAN** - pubblicato sulla rivista - informa su programmi di manifestazioni, giornate di studio e convegni, organizzati o patrocinati da A.I.MAN. Se sei laureando e presenti una tesi sulla manutenzione potrai chiederci assistenza per reperire bibliografia e supporto di esperienze. Potrai inoltre partecipare all'assegnazione del "Premio A.I.MAN" alla miglior tesi di laurea sulla manutenzione.

Siamo presenti sul territorio con 10 sezioni regionali. Visitateci sul sito www.aiman.com oppure contattateci telefonicamente al numero 02-76020445 o per e-mail: aiman@aiman.com.

