



Attenzione: il documento è riservato

ORDINE DI SERVIZIO ORGANIZZATIVO n. 74/AD del 2 aprile 2007
“Ferservizi S.p.A.”

A seguito della decisione strategica di Gruppo di accentrare in Ferservizi le attività di facility e building management, vengono introdotte con decorrenza 1 aprile 2007 alcune modifiche all'assetto organizzativo di Ferservizi per cogliere al meglio tutte le possibili sinergie derivanti dall'accentramento. Tali modifiche riguardano tutte le strutture di sede centrale e territoriale interessate dai processi citati.

In particolare, per quanto riguarda le strutture territoriali, vengono istituite alle dirette dipendenze di alcuni Poli Territoriali strutture di coordinamento dedicate con lo scopo di favorire l'integrazione operativa delle risorse/attività relative al perimetro di nuova acquisizione.



Il presente Ordine di Servizio Organizzativo modifica l'articolazione organizzativa delle strutture POLO TERRITORIALE DI VERONA, POLO TERRITORIALE DI TORINO, POLO TERRITORIALE DI MILANO, POLO TERRITORIALE DI FIRENZE, POLO TERRITORIALE DI ROMA, POLO DI ROMA SEDE CENTRALE, POLO TERRITORIALE DI NAPOLI come di seguito specificato.

Inoltre il presente OdSO modifica la titolarità del POLO TERRITORIALE DI REGGIO CALABRIA ed integra le aree di responsabilità del POLO DI ROMA SEDE CENTRALE.

Alle dirette dipendenze dei Poli Territoriali di VERONA, TORINO, MILANO, FIRENZE e ROMA sono istituite le strutture organizzative SERVIZI DI FACILITY come di seguito indicato.

Alle dirette dipendenze dei Poli Territoriali di VERONA e TORINO sono istituite le strutture organizzative SERVIZI IMMOBILIARI come di seguito indicato.

Alle dirette dipendenze di Polo di Roma Sede Centrale è istituita la struttura organizzativa SERVIZI MANUTENTIVI ROMA SEDE CENTRALE come di seguito indicato.

Le strutture organizzative Servizi di Facility e Building Verona e Servizi di Facility Napoli sono soppresse.

Il presente OdSO modifica inoltre le aree di responsabilità delle strutture GESTIONE DOCUMENTALE, LOGISTICA E SERVIZI AGLI UFFICI in ambito AREA SERVIZI DI FACILITY e della struttura organizzativa SERVIZI MANUTENTIVI in ambito AREA SERVIZI IMMOBILIARI.



Polo Territoriale di Reggio Calabria

La responsabilità del POLO TERRITORIALE DI REGGIO CALABRIA è affidata a Raffaele DIGENNARO, mantenendo invariate le aree di responsabilità, articolazione organizzativa e sede.

Carlo D'Onofrio lascia il Gruppo.

Polo di Roma Sede Centrale

La struttura organizzativa POLO DI ROMA SEDE CENTRALE, la cui responsabilità è confermata a Giovanni D'AVINO con sede ROMA, integra le aree di responsabilità e modifica l'articolazione organizzativa come di seguito specificato.

- organizza e coordina le attività della "Casa dei Bambini" sita nel complesso di Villa Patrizi;

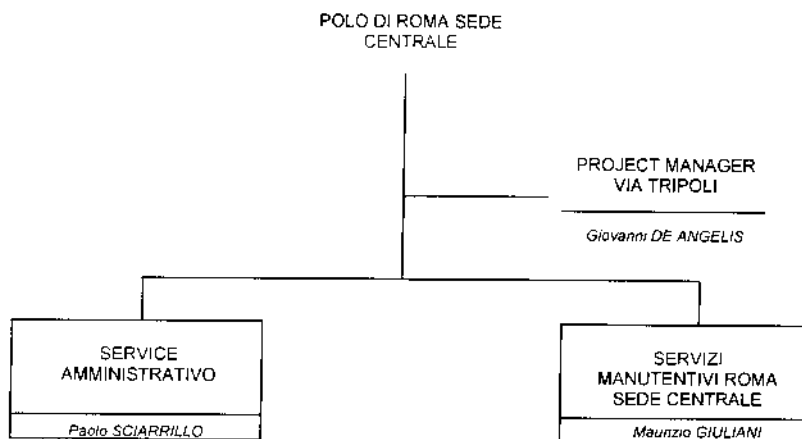
La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI MANUTENTIVI ROMA SEDE CENTRALE è affidata a Maurizio GIULIANI, con le seguenti specificazioni.

Aree di responsabilità

- Garantisce l'erogazione dei servizi di competenza nel rispetto degli obiettivi di costo e livelli di servizio negoziati a livello centrale, attraverso il coordinamento delle strutture produttive territoriali di competenza (building villa patrizi, impianti telefonici, conduzione impianti luce e forza motrice);
- supporta il Responsabile della Sede nell'assegnazione del budget relativamente all'area di propria competenza;
- monitora costantemente le attività di fornitura del servizio sul territorio di competenza curando la fornitura dei dati di produzione/costo necessari alle funzioni interessate ed attivando, ove ritenuto necessario, le opportune iniziative correttive;
- supporta il Responsabile nella gestione operativa del rapporto con le Società Clienti, fornendo l'assistenza necessaria a livello locale.

Sede Roma

Articolazione organizzativa





Poli Territoriali - Servizi di Facility

Arece di Responsabilità

- Garantisce l'erogazione dei servizi di competenza nel rispetto degli obiettivi di costo e livelli di servizio negoziati a livello centrale, attraverso il coordinamento delle strutture produttive territoriali di competenza (distaccamenti facility);
- supporta il Responsabile del Polo nell'assegnazione del budget relativamente all'area di propria competenza;
- monitora costantemente le attività di fornitura del servizio sul territorio di competenza curando la fornitura dei dati di produzione/costo necessari alle funzioni interessate ed attivando, ove ritenuto necessario, le opportune iniziative correttive;
- supporta il Responsabile nella gestione operativa del rapporto con le Società Clienti, fornendo l'assistenza necessaria a livello locale.

Polo Territoriale di Verona

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI DI FACILITY VERONA è affidata a Alessandro SCIARELLI, con sede Trieste;

Polo Territoriale di Torino

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI DI FACILITY TORINO è affidata a Diego BONIFACINO, con sede Torino;

Polo Territoriale di Milano

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI DI FACILITY MILANO è affidata a Giandomenico CASSANO, con sede Milano;

Polo Territoriale di Firenze

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI DI FACILITY FIRENZE è affidata a Mario RIGA, con sede Firenze;

Polo Territoriale di Roma

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI DI FACILITY ROMA è affidata a Luciano LEPORÉ, con sede Roma.



Alle dirette dipendenze del Polo Territoriale di Napoli è istituita la posizione PROGETTO OTTIMIZZAZIONE SERVIZIO FERROTEL POLO NAPOLI la cui responsabilità è affidata a Francesco Paolo DE DOMINICIS con sede Napoli, con le seguenti specificazioni.

Aree di attività

Nell'ambito del coordinamento funzionale delle competenti strutture di Area Servizi Facility:

- curare, relativamente ai Ferrotel del Polo e in coerenza con il piano di riqualificazione complessivo degli stessi, la stesura e la presentazione alle funzioni di sede interessate di un *dossier* di valutazioni e suggerimenti inerenti un Piano di miglioramento della qualità del servizio, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
 - miglioramento servizi pulizia
 - sistemazione camere
 - piccola manutenzione
 - reception (divise, protocolli di ricevimento, etc).

Sede: Napoli.

Completamento Progetto: 31.12.2007

**POLO TERRITORIALE
DI NAPOLI**

**PROGETTO OTTIMIZZAZIONE
SERVIZIO FERROTEL POLO NAPOLI**

Francesco P. DE DOMINICIS



Poli Territoriali - Servizi Immobiliari

Arce di Responsabilità

- Garantisce l'erogazione dei servizi di competenza nel rispetto degli obiettivi di costo e livelli di servizio negoziati a livello centrale, attraverso il coordinamento delle strutture produttive territoriali di competenza (distaccamenti property, asset e building);
- supporta il Responsabile della Sede nell'assegnazione del budget relativamente all'area di propria competenza;
- monitora costantemente le attività di fornitura del servizio sul territorio di competenza curando la fornitura dei dati di produzione/costo necessari alle funzioni interessate ed attivando, ove ritenute necessarie, le opportune azioni correttive;
- supporta il Responsabile nella gestione operativa del rapporto con le Società Clienti, fornendo l'assistenza necessaria a livello locale.

Polo Territoriale di Verona

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI IMMOBILIARI VERONA è affidata a Giovanni SACCA' con sede Verona;

Polo Territoriale di Torino

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI IMMOBILIARI TORINO è affidata a Vincenzo LOMBARDI con sede Torino;

Polo Territoriale di Milano

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI IMMOBILIARI MILANO è confermata ad Angela BARBATTI con sede Milano;

Polo Territoriale di Roma

La responsabilità della struttura organizzativa SERVIZI IMMOBILIARI ROMA è affidata a Paola FINI con sede Roma.



Alle dirette dipendenze del Polo Territoriale di Torino è istituita la posizione **PROGETTO PILOTA ONERI ACCESSORI** la cui responsabilità è affidata a Emanuele ZUCCARINO con sede Genova, con le seguenti specificazioni:

Aree di attività

Nell'ambito del coordinamento funzionale di Area Servizi Immobiliari:

- formulare, a partire dalle risultanze delle analisi già effettuate sul tema, ed in collaborazione con le strutture competenti, una proposta di revisione dei processi e delle procedure in essere relativamente alla gestione degli oneri accessori finalizzata a definire gli attori coinvolti, le responsabilità, le attività e le relative tempistiche, con particolare riguardo alle diverse tipologie di immobili affidati in gestione alla Società;
- implementare quanto definito nel Polo di competenza, valutando l'applicabilità presso le restanti strutture territoriali, raccordandosi con le funzioni di sede interessate in un'ottica di standardizzazione dei processi produttivi;
- proporre soluzioni di ottimizzazione dei criteri e meccanismi di ripartizione degli oneri accessori in capo agli effettivi utilizzatori, al fine di addivenire ad un corretto ribaltamento degli oneri stessi.

Sede Genova

Completamento Progetto: 31.12.2007

**POLO TERRITORIALE
DI TORINO**



**PROGETTO PILOTA
ONERI ACCESSORI**

Emanuele ZUCCARINO



Area Servizi di Facility

La struttura organizzativa FERROTEL la cui responsabilità è confermata a Raffaello DI GIGLIO con sede Roma, integra le aree di responsabilità come di seguito indicato.

- cura il monitoraggio e le attività funzionali alla stipula dei contratti di locazione passiva di competenza dell'Area Servizi di Facility;

Altre Disposizioni

Al fine di ottimizzarne la gestione ed ottenere significative sinergie, le attività di coordinamento relative al servizio di Corrispondenza passano dalla struttura LOGISTICA E SERVIZI AGLI UFFICI, alla struttura GESTIONE DOCUMENTALE.



Area Servizi Immobiliari

La struttura organizzativa SERVIZI MANUTENTIVI, la cui responsabilità è confermata a Vincenzo Paolo PRISCO con sede Roma, modifica le proprie aree di responsabilità come di seguito specificato.

Aree di responsabilità

- Garantisce il coordinamento funzionale delle attività svolte a livello territoriale per quanto riguarda i servizi di competenza, assicurando il raggiungimento degli obiettivi complessivi di servizio definiti, attraverso azioni di:
 - indirizzo funzionale e programmazione delle attività;
 - supporto professionale ed assistenza;
 - monitoraggio e controllo dei livelli di efficacia ed efficienza dei processi e dei servizi erogati;
- definisce e diffonde le procedure operative di pertinenza, coerentemente con gli indirizzi e le procedure di Gruppo definite, monitorandone l'effettiva applicazione;
- garantisce l'individuazione e la formulazione di proposte di miglioramento dei processi di competenza (anche in ottica di standardizzazione degli stessi) nell'ottica del miglioramento del livello di servizio e dell'equilibrio fra costi e ricavi;
- coordina lo svolgimento dei processi di gestione e manutenzione svolti sul territorio, sulla base dei contratti di mandato in essere nei confronti delle proprietà e sulla base delle procedure vigenti (vedi CO n. 64/AD del 6 marzo 2006) nei confronti delle strutture di facility – che operano quali referenti di immobile (uffici, ferretel, centri di formazione, museo) verso gli occupanti - e relativamente a:
 - servizi di gestione dei fabbricati per il regolare mantenimento in uso dell'immobile;
 - servizi di manutenzione (ordinaria, straordinaria e conduzione impianti);
 - servizi accessori;
- supporta il Responsabile di Area nella definizione delle specifiche del processo di acquisto di beni e servizi (capitolati tecnici per le gare) supportandolo nella pianificazione delle esigenze e successiva ripartizione del budget su base territoriale;
- assicura il rispetto degli adempimenti di legge e normative aziendali in materia di sicurezza svolgendo il ruolo di "gestore tecnico dell'immobile" (vedi COP nn. 67-68/DG del 29/11/2006), in raccordo con gli altri soggetti competenti in base alla procedure suddette;
- cura il rapporto con la struttura dedicata all'ingegneria in occasione di attività manutentive che richiedano una fase di progettazione e in genere un'assistenza di tipo ingegneristico;
- cura la gestione di tasse ed utenze collegate agli immobili di competenza (bollettazioni) e dei relativi criteri/tabelle di ripartizione dei costi, rapportandosi con le competenti strutture centrali e territoriali ai fini del relativo ribaltamento dei costi ai conduttori;
- definisce le specifiche funzionali per lo sviluppo delle applicazioni relative alla gestione della manutenzione immobiliare nell'ambito del sistema informatico di supporto, garantendone l'alimentazione e fornendo alle strutture centrali e territoriali interessate la disponibilità dei dati tecnici e di consistenza relativamente agli edifici gestiti.



Personale e Organizzazione

Il presente Ordine di Servizio Organizzativo, modifica l'articolazione organizzativa ed integra le aree di responsabilità della struttura PERSONALE E ORGANIZZAZIONE; modifica inoltre le aree di responsabilità delle sottostanti strutture GESTIONE DEL PERSONALE e ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO MANAGERIALE e la titolarità della struttura SERVIZIO DI PREVENZIONI E PROTEZIONE.

La struttura organizzativa PERSONALE E ORGANIZZAZIONE, mantenendo invariata missione, titolarità, articolazione organizzativa e scdc, integra le aree di responsabilità come di seguito specificato.

- assicurare lo sviluppo, la messa a regime e l'aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, in conformità con gli indirizzi del vertice aziendale e con l'evoluzione dell'organizzazione societaria;



Alle dirette dipendenze di Personale e Organizzazione è istituita la struttura organizzativa QUALITA' la cui responsabilità è affidata a Gianni RICCI con sede Roma, con le seguenti specificazioni.

Aree di Responsabilità

- Assicura la definizione e la codifica di metodologie e procedure per il sistema di qualità, atte anche a garantire, nei confronti dei futuri enti certificatori, l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione;
- garantisce, relativamente ai processi aziendali in essere, l'analisi di *gap* per ricondurre gli stessi alle logiche di qualità;
- definisce e condivide con i *process owner* ed il vertice aziendale gli obiettivi di qualità da assegnare e le relative modalità ed indicatori di riscontro del raggiungimento degli stessi;
- supporta i *process owner* nell'introduzione nei processi di competenza delle metodologie previste dal sistema di qualità definito, curando in particolare la coerenza con la standardizzazione dei processi produttivi;
- monitorare, assicurando adeguata reportistica al Responsabile, l'applicazione delle logiche di qualità nei processi aziendali, il rispetto dei parametri stabiliti e proporre eventuali azioni correttive, supportando i *process owner* negli interventi di adeguamento;
- collabora con le competenti strutture di Personale e Organizzazione per le necessarie azioni di *change management* a supporto della diffusione in azienda dei modelli gestionali orientati alla qualità, nonché del sistema di qualità stesso.

Sede Roma



La struttura organizzativa **GESTIONE DEL PERSONALE** la cui responsabilità è confermata a Claudio DE MEIS con sede Roma, integra le aree di responsabilità come di seguito specificato.

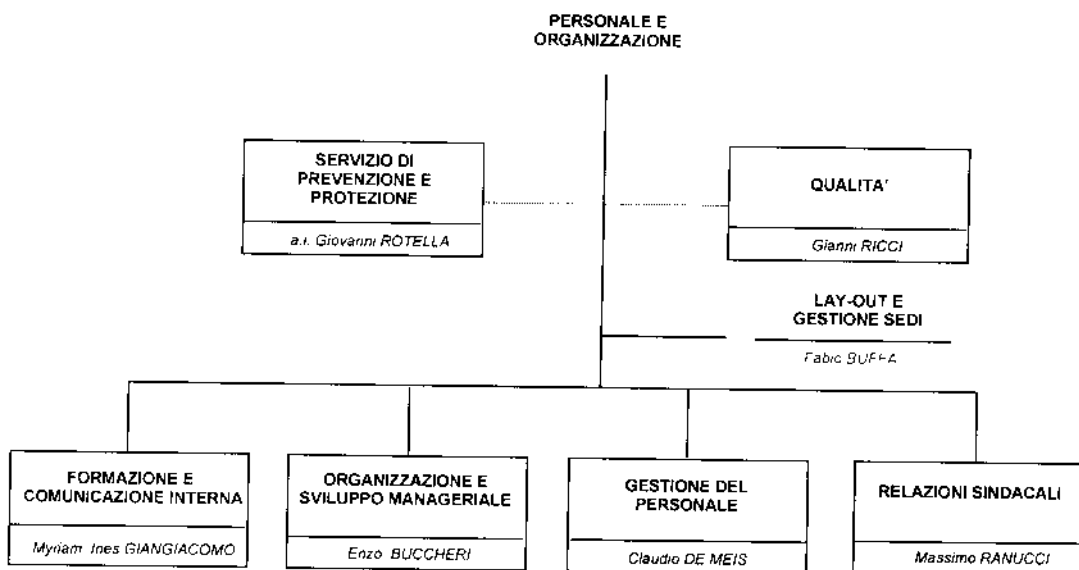
- supporta il Responsabile nelle attività connesse al processo di pianificazione del personale e del costo lavoro e nell'elaborazione della relativa proposta di budget, garantendo il monitoraggio degli scostamenti rispetto agli obiettivi definiti in tale sede e nelle successive riprevisioni;

La struttura organizzativa **ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO MANAGERIALE** la cui responsabilità è confermata a Enzo BUCCHERI con sede Roma, integra le aree di responsabilità come di seguito specificato.

- verifica, relativamente ai sistemi di acquisto aziendali (SAP ciclo passivo, Ariba), a quelli dell'area del personale (RUN/BW/TM) ed alle dotazioni di telefonia mobile, la coerenza – sulla base delle procedure in essere - della profilazione delle utenze con i ruoli organizzativi ed il sistema delle procure/deleghe esistenti;

La responsabilità della struttura organizzativa **SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE**, mantenendo invariate aree di responsabilità e sede, è affidata *ad interim* a Giovanni ROTELLA.

Jorge Lamia va ad operare in ambito Gestione Spazi Uffici di Gruppo di Area Servizi Immobiliari.





Pianificazione Budget e Controllo

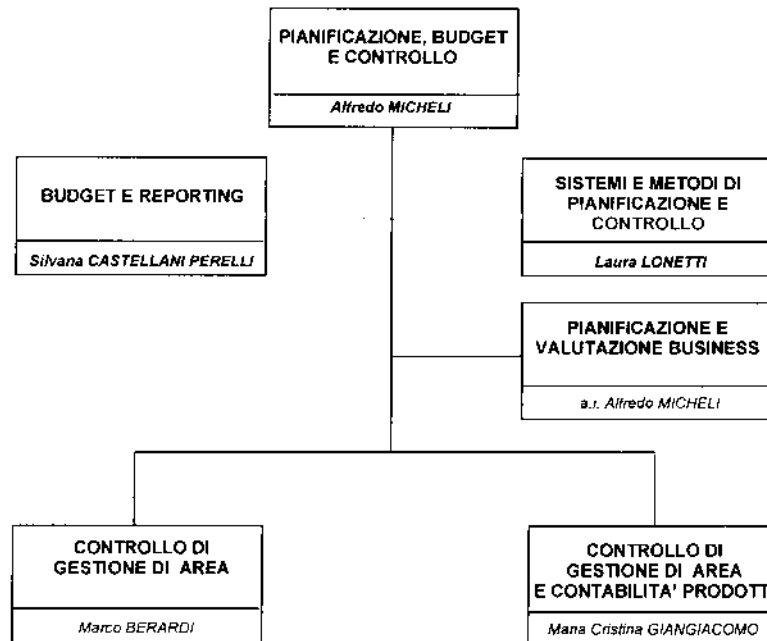
Il presente Ordine di Servizio Organizzativo modifica la denominazione e le Aree di competenza della struttura CONTROLLO DI GESTIONE AREA ACQUISTI, ICT E SERVIZI AMMINISTRATIVI e le Aree di competenza della struttura organizzativa CONTROLLO DI GESTIONE DI AREA E CONTABILITA' PRODOTTI in ambito PIANIFICAZIONE, BUDGET E CONTROLLO.

La struttura organizzativa CONTROLLO DI GESTIONE AREA ACQUISTI, ICT E SERVIZI AMMINISTRATIVI, la cui titolarità è confermata a Marco BERARDI, è ridenominata CONTROLLO DI GESTIONE DI AREA e modifica le Aree di competenza come di seguito specificato, mantenendo invariate le aree di responsabilità e la sede.

Aree di competenza: Area Servizi Informatici e Tecnologici, Area Servizi Immobiliari, Area Acquisti di Gruppo.

La struttura organizzativa CONTROLLO DI GESTIONE DI AREA E CONTABILITA' PRODOTTI, la cui titolarità è confermata a Maria Cristina GIANGIACOMO, modifica le Aree di competenza come di seguito specificato, mantenendo invariate le aree di responsabilità e la sede.

Aree di competenza: Area Servizi di Facility, Area Servizi Amministrativi.



FIRMATO
Ugo Guelfi