

Modello di processi e prestazioni per il Facility Management (ProLeMo) 2021

Ruoli, processi e prestazioni
per il Facility Management

Impressum

Gestione del progetto

Susanna Caravatti-Felchlin, presidentessa IFMA Svizzera

Michael Bürki, vicepresidente IFMA Svizzera

Curdin Hess, membro IFMA Svizzera

Max Marti, membro IFMA Svizzera

Andres Stierli, membro IFMA Svizzera

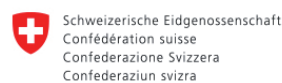
Direzione del progetto

René Sigg, membro di comitato IFMA Svizzera

Thomas Kral, membro di comitato IFMA Svizzera

Partner di progetto

Amstein+Walthert, Oliver Brückner | armasuisse Immobili, Max Marti | CADMEC AG, Christoph Merz | CRB, Roman Hollenstein | Energie Wasser Bern, Markus Lüthi | ETH Immobilien, Michael Schlatter | Facilitysoft GmbH, Manfred Stöckli | gammaRenax AG, Severin Gallo | Hälg Facility Management AG, Simon Vogt | Honegger AG, Freek van den Hout | Immobilienamt Kanton Zürich, Andreas Vonrufs | Intep – Integrale Planung GmbH, René Sigg | ISS Facility Services AG, Roland Weber | KBOB, Erwin Zurfluh | Livit FM Services AG, Stefan Favrod | Move Consultants AG, Martin Orlikowski | Poly-Rapid AG, Alkiviadis Fotiou | Post Immobilien Management und Services AG, Christopher Zumstein | Reasco AG, Philippe Pauciullo | FFS Immobili, Gunnar Jentzen | Securitas AG, Fortunat Trippel | SVIT FM Schweiz, Severin Gallo | tend, Luca Bertuzzo | TOM-FM, Thomas Getzmann | Universitätsspital Zürich, Claudia Schneider | Wincasa, Manuel Böhm | ZHAW Finanzen & Services, Harry-Zwi Kutner | ZHAW IFM, Markus Hubbuch



Prefazione

Con la pubblicazione del Modello di processi e prestazioni per il Facility Management (ProLeMo) nel 2009, l'International Facility Management Association (IFMA) Svizzera e il Centro svizzero di studio per la razionalizzazione della costruzione (CRB) hanno elaborato uno standard che da allora viene ampiamente applicato.

Nel complesso, il modello ha aiutato a creare e attuare strutture e ruoli chiari per il Facility Management (FM) nelle organizzazioni private come negli enti pubblici. Il modello offre sia ai committenti sia ai fornitori di processi e prestazioni di FM una regolamentazione strutturale univoca e quindi una comprensione univoca.

Nel frattempo il FM si è affermato anche nelle fasi di progettazione e realizzazione di immobili. IFMA Svizzera ha elaborato a tale scopo una base importante con il "Praxisleitfaden zum planungs- und baubegleitenden Facility Management", che concretizza la raccomandazione SIA 113 "Progettazione e realizzazione secondo le regole del FM". Inoltre, negli ultimi anni sono state emanate delle raccomandazioni normative sul FM a livello internazionale che ora vengono applicate anche in Svizzera.

Per rimanere al passo coi tempi, IFMA Svizzera, insieme a 27 partner di progetto, ha quindi revisionato e sviluppato ulteriormente il Modello di processi e prestazioni per il Facility Management (ProLeMo) con la presente documentazione. Oltre a modelli di ruolo trasparenti, ProLeMo offre ora un'ampia panoramica dei processi nella fornitura, nella gestione e nella dismissione di immobili e servizi nei livelli assegnati "Strategia e controllo", "Spazi e infrastruttura" e "Persone e organizzazione". Inoltre, i processi possono essere utilizzati anche come testi di base per gare d'appalto nel FM. Allo stesso tempo, ProLeMo supporta anche lo sviluppo di un modello di elaborazione BIM e quindi la digitalizzazione nel FM in conformità con i prodotti di Costruzione digitale Svizzera (BdCH).

IFMA Svizzera, con la revisione del Modello di processi e prestazioni per il Facility Management, va a rafforzare anche l'importanza del Facility Management stesso. Il modello di processi e ruoli colloca in modo chiaro il Facility Management al livello di strategia/controllo, mentre le forniture di servizi rientrano nel Facility Services. Questa distinzione è fondamentale per il FM. Il Facility Management definisce la strategia FM di un'azienda e controlla l'evoluzione del valore e dei costi nel corso del ciclo di vita di un bene immobile, mentre i Facility Services mirano alla fornitura economica di servizi.

In qualità di IFMA Svizzera, siamo convinti che questa documentazione aggiornata darà nuovi impulsi agli attori del settore del Facility Management per i prossimi anni.

Zurigo, dicembre 2021

Susanna Caravatti-Felchlin
Presidentessa IFMA Svizzera
Svizzera

René Sigg
Membro di comitato IFMA

Indice

Impressum	1
Prefazione	2
1 Introduzione	4
1.1 Motivi della revisione	4
1.2 Obiettivi	4
1.3 Campo d'applicazione	5
2 Progetti di sviluppo in corso	6
2.1 Progetti di sviluppo internazionali	6
2.2 Progetti di sviluppo nazionali	7
2.3 Digitalizzazione	7
2.4 Conformità legale	9
2.5 Costi e dati	9
3 Attori e ruoli	11
3.1 Funzione di supporto del Facility Management	11
3.2 Attori nel Facility Management	11
3.3 Modelli di ruolo	12
3.4 Ruoli nel Facility Management	15
4 Modello di processi e prestazioni	17
4.1 Approccio al modello	17
4.2 Mappatura dei processi "Facility Management"	18
4.3 Processi aziendali FM	19
4.4 Processi campione	21
4.5 Struttura delle prestazioni	21
5 Campo d'applicazione	23
5.1 Modellazione del processo	23
5.2 Data Lifecycle Management	23
5.3 Costi e modello di flusso del valore	25
5.4 Responsabilità dell'operatore	26
A Allegati	28
A.1 Lista processi	28
A.2 Bibliografia	30
A.3 Elenco abbreviazioni	31

1 Introduzione

1.1 Motivi della revisione

Dal 2009 il Modello di processi e prestazioni per il Facility Management (ProLeMo) fissa le basi per la comprensione di processi e organizzazioni del Facility Management rilevanti dal punto di vista immobiliare e operativo. ProLeMo si è evoluto fino a diventare uno standard ampiamente utilizzato per processi, prestazioni e costi del Facility Management. Mentre il termine "Facility Management" fa riferimento alla definizione esaustiva della SN EN ISO 41011 "Facility Management – Begriffe" (2018), il modello di processo è strutturato sulla base della serie di norme SN EN 15221, SN EN ISO 41000 e seguenti.

Con l'ulteriore sviluppo di direttive e standard rilevanti per il Facility Management, si è resa necessaria una revisione. È stata presa in considerazione anche la pubblicazione del modello "St. Galler Management-Modell der vierten Generation". Per questa nuova pubblicazione sono state inoltre impiegate le esperienze dei partner di progetto e gli attuali sviluppi nel Facility Management, sia nella pratica che nella ricerca.

1.2 Obiettivi

Standardizzazione di processi e prestazioni

L'obiettivo della revisione è l'ulteriore e completa standardizzazione del Facility Management orientato ai processi. Ciò migliorerà ulteriormente la comunicazione nella collaborazione tra gli attori e gli incaricati dei ruoli, generando una comprensione uniforme e ampia per l'attuazione di processi e prestazioni. Questa revisione propone anche approcci di standardizzazione per la struttura dei costi e per le strutture di classificazione nella digitalizzazione di dati e documenti necessari per i Facility Services e per la gestione dell'immobile.

Adeguamento ai progetti di sviluppo internazionali e nazionali

La presente documentazione descrive lo sviluppo verso un Modello di processi e prestazioni per il Facility Management in conformità alle norme e alle direttive del settore, quali la SN EN 15221 "Facility Management", "Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS)" o la guida "Planungs- und baubegleitenden Facility Management (pbFM) – Praxisleitfaden für die Empfehlung SIA 113". I processi delle norme e direttive di cui sopra sono stati utilizzati come punto di partenza e base per l'ulteriore sviluppo del modello di ruolo e la definizione del processo verso un concetto globale per il Facility Management.

Considerazione di nuove tematiche

Un altro punto focale della revisione di ProLeMo è rappresentato dai temi digitalizzazione (cfr. cap. 2.3), responsabilità dell'operatore (cfr. cap. 2.4) e l'applicazione del modello in relazione ai costi e ai dati (cfr. cap. 2.5). Al fine di sensibilizzare gli attori riguardo alla responsabilità del proprietario dell'immobile, viene posta l'attenzione sulle basi giuridiche e sugli obblighi. Questa tematica negli ultimi anni sta assumendo un peso crescente nel settore, dato che il Facility Management apporta un contributo significativo in questo campo.

Con l'obiettivo di fornire ai committenti, grazie all'utilizzo di ProLeMo, un accesso semplificato alle descrizioni delle prestazioni standardizzate secondo i testi di base di ProLeMo e di permettere un'attribuzione dei servizi ai costi di utilizzo secondo il modello dei costi IFMA, nella presente documentazione viene illustrata la relazione sistematica tra i processi, le descrizioni delle prestazioni e le posizioni di costo.

1.3 Campo d'applicazione

ProLeMo si rivolge agli attori del Facility Management e offre assistenza nella creazione e attuazione di un modello di processi e ruoli adeguato. La mappatura dei processi e i processi campione supportano l'implementazione della propria gestione dei processi. Viene qui fatta una chiara distinzione tra i processi di Facility Management e quelli di Facility Services, dove questi ultimi sono assegnati ai livelli "Spazi e infrastruttura" e "Persone e organizzazione"

Tuttavia, ProLeMo si rivolge anche al pubblico interessato di specialisti delle organizzazioni immobiliari e di servizi e delle associazioni professionali che vogliono avere una panoramica completa dell'offerta di prestazioni del Facility Management.