

Servizi Ambito CASA

Affidamento del servizio di gestione dell'attuale Sistema Informativo Regione ALER (SIREAL), del Sistema Informativo di ALER Milano, della Piattaforma Casa e sviluppo/gestione del nuovo SIREAL per le ALER Lombarde

Offerta Tecnico Economica

Indice

Indice	2
1. PREMESSA/OBIETTIVO	3
1.1 Contesto generale.....	3
1.2 Obiettivo del progetto.....	3
1.3 Realizzazione e durata del progetto	5
2. MODELLO ORGANIZZATIVO	6
2.1 Organizzazione pianificazione e controllo.....	7
2.1.1 Struttura di governo del progetto.....	7
2.1.2 Ruoli di Governo del Contratto.....	9
2.2 Servizi nel perimetro di progetto	10
2.3 Piano di progetto e volumi	11
3. LIVELLI DI SERVIZIO GENERALI.....	12
4. REQUISITI DEL SIREAL 2.0.....	16
4.1 Requisiti tecnici.....	16
4.2 Moduli trasversali.....	17
4.3 Requisiti funzionali	18
5. ELEMENTI ECONOMICI DEL PROGETTO	18
5.1 Corrispettivi suddivisi per tipologia attività	19
5.1.1 Corrispettivi per Gestione Piattaforma Casa (incl. Modulo gestione offerta).....	19
5.1.2 Corrispettivi per Gestione SIREAL.....	19
5.1.3 Budget per nuovi sviluppi Piattaforma Casa e SIREAL	19
5.1.4 Corrispettivi per Start up del progetto SIREAL.....	19
5.2 Corrispettivi suddivisi tra Regione Lombardia e ALER.....	20
5.3 Costo del progetto	20
5.4 Base d'asta	21
5.5 Corrispettivi suddivisi per singola ALER.....	21
6. STRATEGIA D'USCITA	21

1. PREMESSA/OBIETTIVO

1.1 Contesto generale

ARIA S.p.A. in qualità di Ente strumentale di Regione Lombardia, dedicato alle iniziative di Information & Communication Technology (ICT), ha il compito di individuare, realizzare e gestire le soluzioni tecnologiche più idonee per raggiungere gli obiettivi di sviluppo del Sistema Informativo Regionale.

La Direzione Generale Politiche sociali, abitative e disabilità di Regione Lombardia ha le seguenti competenze istituzionali: disabilità, politiche di inclusione sociale, fragilità sociale, terzo settore, associazionismo, misure per il contrasto alla povertà, misure per l'abitazione sociale, welfare abitativo, rigenerazione urbana e sociale, housing sociale. Attenta allo sviluppo del benessere sociale della comunità, finanzia programmi di sostegno per la fragilità sociale e per l'emergenza abitativa. Realizza interventi di edilizia residenziale pubblica e di housing sociale per garantire il diritto alla casa e ai servizi abitativi integrati.

Tra i servizi offerti in ambito sociale dalla DG Politiche sociali, abitative e disabilità, i principali sono:

- SIREAL 1.0 (Sistema Informativo Regione ALER): il progetto si inserisce nel contesto dell'Edilizia Residenziale Pubblica e riguarda la Regione Lombardia e le Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER). L'Amministrazione Regionale, nello specifico la DG Politiche sociali, abitative e disabilità, ha il compito di indirizzare, promuovere e innovare le attività delle aziende regionali che operano su tutto il territorio della Regione Lombardia.

Il progetto per la razionalizzazione dei Sistemi informativi ALER è stato avviato nel 2010 e, ad oggi, è completo ed in esercizio nelle ALER di Bergamo, Brescia, Pavia e Varese; ALER Milano, invece, ha attivato solo il modulo di Contabilità Generale di SIREAL integrato con il sistema informativo legacy di ALER MI denominato "Costellazione" (per "costellazione" si intendono tutte le applicazioni software, costituenti il perimetro funzionale del Sistema Informativo di Aler Milano).

- Piattaforma Casa: la Legge Regionale n. 16 del 08.07.16 disciplina i servizi abitativi ed ha introdotto la "Piattaforma informatica Casa" quale strumento di accesso unico per la gestione dei servizi abitativi pubblici e sociali in Lombardia.

Ad oggi attivi i seguenti moduli funzionali: Anagrafe del Patrimonio e dell'Utenza, Gestione dell'Offerta Abitativa, Banca Dati degli Occupanti senza Titolo, Programmazione dell'Offerta e Contributo di Solidarietà.

1.2 Obiettivo del progetto

Il progetto che si propone di seguito ha l'obiettivo di specializzare la gestione operativa dei servizi ed ottimizzare le risorse economiche, nell'ambito casa.

In particolare, il progetto prevede:

- la presa in carico dei 3 Sistemi Informativi attualmente in uso:
 - Piattaforma Casa: è lo strumento di accesso unico per la gestione dei servizi abitativi pubblici e sociali in Lombardia, come previsto dalla Legge Regionale n.16/2016 e dal Regolamento Regionale 4/2017 e s.m.i.
 - SIREAL 1.0: è il sistema informativo che si colloca nel contesto dell'Edilizia Residenziale Pubblica ed è indirizzato alla Regione Lombardia e alle Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER).
 - Sistema Informativo di ALER Milano: è il sistema informativo attualmente presente in ALER Milano che, a differenza delle altre ALER Lombarde, ha attivato solo il modulo contabilità di SIREAL; i restanti moduli del gestionale sono gestiti dalla cosiddetta "Costellazione".
- la trasformazione del SIREAL viene attuata secondo una strategia di migrazione dei dati in grado di garantire la coerenza e l'integrità delle informazioni acquisite dagli attuali sistemi in uso presso Regione Lombardia e tutte le ALER. Il programma strategico deve prevedere la "conoscenza dei dati" (per una verifica completa dei dati), la "bonifica" (una volta identificati eventuali problemi con i dati di origine è necessario che vengano bonificati), la "Manutenzione e protezione" (i dati subiscono un processo di degradazione nel corso del tempo che li rende inaffidabili, per questo devono essere implementati controlli che garantiscano la qualità dei dati.) e "Governance" (monitoraggio e segnalazione della qualità dei dati).
- la realizzazione di un unico Sistema Informativo ALER (SIREAL 2.0) che si colloca nel contesto dell'Edilizia Residenziale Pubblica ed è indirizzato alla Regione Lombardia e alle Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER). Tale sistema dovrà essere scalabile, integrato con i sistemi regionali (es. Piattaforma Casa L.R. 16/2016), allineato ai più recenti standard tecnologici ed essere adeguato a gestire la materia secondo la normativa vigente (regionale, nazionale, europea), alla data di entrata in esercizio del nuovo sistema.

Il nuovo SIREAL 2.0 dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- garantire a Regione Lombardia le informazioni e gli strumenti per il suo ruolo di governo e alle ALER gli strumenti direzionali necessari a guidare le azioni delle singole Aziende;
- garantire alle ALER i servizi IT necessari al supporto quotidiano dei propri processi;
- sfruttare e mettere a fattore comune le migliori esperienze (processi e sistemi) rilevate sul campo, preservando l'autonomia di ciascuna ALER;
- migliorare le performance organizzative e facilitare l'interoperabilità, la cooperazione e lo scambio informativo, sia a livello di singola Azienda sia tra le Aziende e i soggetti esterni quali Comuni e Regione.

- la diffusione del nuovo SIREAL 2.0: il piano di diffusione del nuovo sistema prevede l'avvio in esercizio, per tutte le ALER Lombarde, con decorrenza dal 1 gennaio (non è possibile il go-live durante l'anno per un vincolo contabile/amministrativo).

L'avvio del Sireal avverrà in 2 fasi:

- Fase1 - avvio in esercizio dei seguenti moduli funzionali:
 - Patrimonio
 - Contabilità generale
 - Anagrafe e nucleo
 - Contratti
 - Protocollo/Gestione documentale
 - Budget
 - Strumenti di reportistica
 - Integrazioni con i sistemi legacy per garantire l'operatività ALER
 - Tutti i Processi correlati ai moduli funzionali di questa fase
- Fase2 - avvio in esercizio dei seguenti moduli funzionali:
 - Manutenzione
 - Ripartizione spese
 - Morosità
 - Ciclo Passivo
 - Business intelligence
 - Tutti i Processi correlati ai moduli funzionali di questa fase

La Fase2 del progetto dovrà essere avviata entro 6 mesi dal go-live della Fase1.

- la gestione del nuovo SIREAL 2.0: presa in carico del nuovo sistema (sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione del servizio).

Al termine del progetto si stima una riduzione dei costi annui, per la gestione del SIREAL 2.0 e Piattaforma Casa, di circa il 20% rispetto agli attuali sistemi in esercizio:

- Sviluppo: riduzione del 30%
- Assistenza: riduzione del 15%
- Gestione del servizio: riduzione del 18%
- Supporto alle ALER: riduzione del 30%

La riduzione dei costi è stata stimata considerando i costi di gestione dei sistemi AS-IS e TO-BE, a parità di funzionalità; non sono, quindi, considerati gli sviluppi di nuove funzionalità/moduli e personalizzazioni/configurazioni di processo, che saranno sviluppati durante il progetto.

1.3 Realizzazione e durata del progetto

Il progetto sarà realizzato dal Fornitore individuato nell'ambito di una procedura di gara condotta da ARIA SpA.

La gara comprenderà gli ambiti sotto descritti suddivisi in 2 Lotti:

- **Lotto1** - gestione, sviluppo e diffusione dei servizi:

- gestione degli attuali sistemi delle ALER (SIREAL 1.0 e Costellazione)
- gestione della Piattaforma Casa per i moduli Anagrafe del Patrimonio e dell'Utenza, Gestione dell'Offerta Abitativa, Banca Dati degli Occupanti senza Titolo, Programmazione dell'Offerta e Contributo di Solidarietà
- realizzazione ed avvio del nuovo SIREAL 2.0:
 - requisiti tecnici definiti da ARIA SpA;
 - requisiti funzionali definiti e condivisi all'interno dei tavoli tecnici di competenza delle ALER Lombarde
- trasformazione del SIREAL
- gestione del SIREAL 2.0
- **Lotto2** - governance del progetto:
 - supporto ad ARIA SpA per il monitoraggio e la supervisione del progetto, ovvero:
 - misurazione e verifica dei livelli di servizio
 - monitoraggio e controllo del progetto di trasformazione/implementazione
 - monitoraggio e controllo del progetto di diffusione
 - monitoraggio dello stato di raggiungimento degli obiettivi di progetto e relative milestone

L'aggiudicazione dei lotti è mutuamente esclusiva.

Sono **esclusi dal capitolato di gara** le seguenti componenti del progetto:

- Gestione dell'infrastruttura: la gestione del Data Center di ARIA SpA è compresa in una gara ad hoc trasversale a tutti i servizi erogati da ARIA SpA.
- Personale interno di ARIA SpA: le attività delle risorse interne di ARIA SpA coinvolte nel progetto sono dettagliate nell'apposito paragrafo del documento
- Gestione del modulo Offerta Abitativa: modulo sviluppato nella piattaforma Bandi online ed integrato con i restanti moduli della Piattaforma Casa

Il progetto ha una durata indicativa complessiva di 7 anni così suddivisi:

- Progettazione e conduzione della gara (indicativamente 1 anno);
- Durata del contratto di servizio con l'aggiudicatario della gara (6 anni).

La copertura economico finanziaria della gara dovrà essere garantita da Regione Lombardia e da tutte le ALER della Lombardia, attraverso una delibera e la stipula di una convenzione trilaterale per tutto il periodo di durata del progetto.

2. MODELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Organizzazione pianificazione e controllo

La seguente proposta ha l'obiettivo di specificare ruoli e responsabilità di alcune figure chiave della struttura di progetto al fine di garantire chiari ruoli di interfaccia e responsabilità.

2.1.1 Struttura di governo del progetto

Uno dei punti chiave per il successo del progetto è la creazione di una struttura di governo decisionale, che avrà il compito di garantire il raggiungimento di tutti gli obiettivi progettuali, attraverso la supervisione delle attività e la definizione/approvazione delle attività di collaudo.

Questa struttura di governo denominata “**Comitato di Indirizzo**” è il più alto livello di gestione, esercita il controllo strategico sul progetto ed è responsabile per la valutazione dello stato avanzamento del lavoro progettuale, fornirgli dai responsabili della realizzazione del progetto, e decide sulle eventuali criticità emerse e sulle eventuali azioni da intraprendere.

Il Comitato di Indirizzo sarà composto da:

- Responsabile del Progetto di Regione Lombardia: la DG Casa individuerà un proprio Responsabile del Servizio che sarà il punto di riferimento nei confronti di ARIA per la Piattaforma Casa e ARIA/ALER per il SIREAL, per tutte le necessità di Governo del servizio e della fornitura;
- Responsabile del Progetto di ARIA SpA: ARIA SpA individuerà un proprio Responsabile del Servizio che sarà il punto di riferimento nei confronti di RL per la Piattaforma Casa e RL/ALER per il SIREAL, per tutte le necessità di Governo del servizio e della fornitura
- Responsabile del Progetto nominato dalle ALER: le ALER individueranno un proprio Responsabile del Servizio che sarà il punto di riferimento nei confronti di RL/ARIA per tutte le necessità di Governo del servizio e della fornitura di SIREAL

In considerazione dell'elevato impatto del progetto SIREAL sui processi e sull'organizzazione delle ALER, e la necessità di una forte comunione di intenti per la sua riuscita, tutti le figure sopra descritte saranno chiamate a condividere la responsabilità relativa al rispetto dei tempi, alle attività e modalità necessarie all'erogazione del servizio SIREAL 2.0.

In dettaglio, il Comitato di Indirizzo assicura:

- Analisi dell'avanzamento globale del Servizio;
- Controllo operativo di progetto;
- Risoluzione delle questioni in sospeso o “pending”;
- Risoluzione delle possibili criticità afferenti all'integrazione dei sistemi e dei processi;
- Analisi e risoluzione di eventuali criticità ricorrenti, ad esempio richieste di servizio ripetute causate da situazioni fuori dal controllo del servizio;
- Eventuali nuovi sviluppi;
- Monitoraggio e gestione;
- Valutazione del rischio.

Il “**Comitato Operativo**”, invece, è responsabile della gestione ordinaria del progetto e sarà composto da:

- Referente Operativo del Progetto del Fornitore: il Fornitore individuerà un proprio Referente Operativo assegnato ad ARIA per la Piattaforma Casa e per il SIREAL.
- Referente Operativo del Progetto di ALER: ogni singola ALER individuerà un proprio punto di riferimento operativo per tutte le tematiche inerenti al SIREAL.
- Referente Operativo del Progetto di ARIA SpA: ARIA SpA individuerà un proprio Referente Operativo incaricato di supportare RL nella fruizione operativa della Piattaforma Casa e RL/ALER nella fruizione operativa del SIREAL.

In dettaglio, il Comitato Operativo svolge le seguenti attività:

- Pianificare le attività operative del progetto;
- Individuare eventuali personalizzazioni, evoluzioni o integrazioni dei servizi da proporre al Comitato di Indirizzo;
- Effettuare e formalizzare la raccolta dei requisiti;
- Pianificazione tecnica di eventuali nuovi progetti;
- Collaudare e validare le nuove funzionalità richieste (ALER è comunque responsabile ultimo dell'accettazione formale dei rilasci di nuove funzionalità)

Di seguito sono esplicitati i **ruoli di ARIA SpA, Regione Lombardia e ALER**:

- ARIA SpA:
 - presidiare la progettazione e la gestione dell'iniziativa complessiva in accordo con ALER e RL;
 - condurre le procedure di gara per la selezione dei Fornitori;
 - stipulare i contratti con il Fornitore per l'erogazione dei servizi, e monitorare l'esecuzione degli stessi;
 - coordinare l'evoluzione della piattaforma applicativa;
 - gestire e standardizzare le richieste provenienti da ciascun ALER;
 - avviare una comunicazione bi-laterale tra ALER ed il Fornitore riguardo le tematiche normative ed organizzative;
 - gestire, coordinare e monitorare il servizio erogato dal Fornitore attraverso appositi Livelli di servizio definiti da ARIA SpA in accordo con ALER;
 - applicare le penali contrattuali verso il Fornitore nei casi previsti contrattualmente;
 - mantenere la gestione tecnica ed economica dei contratti, condividendo le responsabilità con le ALER che hanno formalmente aderito all'iniziativa.
- REGIONE LOMBARDIA:
 - Definire, condividere e validare le richieste di nuove funzionalità e personalizzazioni della Piattaforma Casa
 - Supervisionare il progetto
 - Supportare ARIA SpA e ALER al fine di garantire i requisiti di uniformità e unitarietà del sistema
- Le ALER:

- Definire, condividere e validare le richieste di nuove funzionalità e personalizzazioni del SIREAL 2.0
- Verifica, bonifica e validazione dei dati migrati
- Collaudo dei moduli, delle funzionalità e dei processi rilasciati
- Individuazione dei Formatori e gestione della formazione verso gli utenti finali

2.1.2 Ruoli di Governo del Contratto

Per l'esecuzione progettuale si prevede, inoltre, che la gestione del contratto venga effettuata da parte di ARIA SpA.

Di seguito vengono elencate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali attività delle risorse interne di ARIA S.P.A. ed in particolare:

- attività di **Demand Management**: definizione strategia evolutiva dei processi e/o dei servizi, redazione di analisi strategiche, realizzazione di business plan e business case di nuove iniziative, redazione documentazione contrattuale, definizione dei requisiti, analisi della gestione del procurement in ambito ICT per la PA, ecc.;
- **Business analysis/consulting**: definizione di metodologie e analisi delle informazioni del patrimonio informativo, studio dei processi e degli impatti organizzativi sugli Enti (ALER, RL, ecc), analisi e disegno dell'esperienza d'uso dei servizi, ecc.;
- attività di **Program/Project Management**: attività di sviluppo, manutenzione e gestione dei servizi/soluzioni ICT per l'Edilizia Regionale Pubblica, supporto nell'avanzamento delle attività progettuali con le ALER e nella redazione documentale, supporto durante l'avviamento dei servizi informatici presso le ALER e coordinamento per la risoluzione dei problemi, Stato Avanzamento Lavori con le ALER, ecc.;
- **Presidio compliance normativa**: attività per la corretta applicazione di leggi, norme e piani nazionali e regionali, convenzioni con le ALER ecc.;
- **Program Management Office**: supporto alle strutture di line nelle attività di budgeting, pianificazione, contratti passivi, incarichi attivi e consuntivazione, attività di reporting e simulazione economica, ecc.;
- **Governo del Sistema Informativo**: governo dell'evoluzione architetturale dei servizi e dei sistemi del SIREAL e l'integrazione con altri sistemi Regionali e Nazionali;
- **Servizi di supporto specialistico**: impatti, benefici e rischi per cambiamenti nei processi e/o di soluzioni organizzative e tecnologiche, pianificazione e coordinamento della fase di analisi dei requisiti, ecc.;
- **Diffusione e presidio dei servizi sul territorio**: il focus di tale ambito è il presidio per la diffusione territoriale dei servizi rivolti alle Aziende Lombarde di Edilizia Residenziale (ALER), Ente Comune della Regione Lombardia, ecc.

- **Pianificazione e Controllo:** in quest'ambito si collocano la pianificazione e il monitoraggio delle attività di carattere amministrativo nel perimetro dell'Assistenza e della Diffusione dei Servizi sul Territorio.

Per le attività sopra definite, ARIA SpA si avvarrà del supporto di un team di risorse specializzate previste nel Lotto2 di gara (governance del progetto).

2.2 Servizi nel perimetro di progetto

Nel perimetro del progetto appartengono i seguenti servizi:

- **Sviluppo:** sviluppo di nuove applicazioni, personalizzazioni, parametrizzazioni di sistema e manutenzione evolutiva (MEV).
Per queste attività sono compresi:
 - il rilascio del SW in ambiente di gestione della configurazione e all'occorrenza, nell'ambiente di sviluppo/test ARIA SpA;
 - il rilascio della documentazione comprensiva di quella necessaria alla stesura della manualistica utente e di gestione;
 - il supporto alle attività di integrazione tecnica, presa in carico del servizio e validazione formale del rilascio (collaudo);
 - il supporto all'esercizio della soluzione prodotta;
 - la rimozione per il periodo di garanzia delle difettosità residue sul software sviluppato.
- **Manutenzione:** sviluppo di nuove funzionalità, personalizzazioni, parametrizzazioni di sistema e manutenzione correttiva, adeguativa e piccole MEV. Queste attività comprendono tutti gli elementi indicati nel punto precedente.
- **Assistenza:** ARIA SpA persegue la progressiva aderenza al modello ITIL per la gestione dei processi relativi all'erogazione ed al supporto dei Servizi.
Questo viene realizzato mediante una uniformità tecnologica ed organizzativa (strumenti e processi) ed una focalizzazione di risorse dedicate per gruppi omogenei di servizi applicativi, che seguono il ciclo di vita del servizio dalla presa in carico alla sua messa in produzione per tutta la durata del servizio, al fine di garantire:
 - l'erogazione del servizio in termini di disponibilità, affidabilità e prestazioni;
 - il supporto per una corretta e completa fruibilità da parte dell'utenza.
- **Formazione:** La formazione dovrà essere erogata ai formatori identificati dalle singole ALER. Il percorso formativo dovrà riguardare le modalità di utilizzo di tutti i moduli software previsti dal progetto e dovrà essere corredato da adeguato materiale didattico per ciascun discente. Le attività di formazione dovranno essere concordate con ARIA SpA a livello di modalità di erogazione (giornate in aula, web in air, e-learning, video tutorial, ecc.), calendario e sedi di erogazione, dovranno esser svolte in presenza, in un'aula attrezzata e configurata in modo da consentire idonee esercitazioni sulle diverse funzionalità del software e dovranno essere opportunamente schedate sulla base del grado di avanzamento dell'attività di migrazione dei dati e del Piano di avviamento.

Anche l'attività di formazione ai formatori quindi va inserita nel Tavolo tecnico di definizione del "Piano di migrazione e avviamento delle ALER".

L'attività di formazione ai formatori è sottoposta a verifica di conformità e, quindi, si richiede che alla fine di ogni corso i partecipanti siano sottoposti a test finale di apprendimento e test finale di gradimento.

Successivamente alla formazione ai formatori, si prevede una fase di formazione in affiancamento (training on the job) che si svolgerà inserendo uno o più esperti, con competenze specifiche, in un gruppo di lavoro ALER e che lavoreranno fianco a fianco (anche a rotazione).

- **Diffusione:** gestione del processo di diffusione dei sistemi presso gli enti del territorio;
- **Demand:** insieme delle attività volte a garantire la corretta erogazione di tutti i servizi previsti, tra cui: monitoraggio del servizio, gestione delle criticità, valutazione delle evoluzioni funzionali future.
- **Gestione infrastruttura:** la Piattaforma Casa e il SIREAL 1.0, sono installati presso il Data Center di ARIA SpA. La costellazione è installata presso il Data Center di ALER Milano e, essendo gestita direttamente da ALER, non rientra nel perimetro del progetto.
Il SIREAL 2.0 sarà installato presso il Data Center di ARIA SpA.

2.3 Piano di progetto e volumi

Il progetto ha una durata indicativa complessiva di 7 anni e prevede:

- un periodo iniziale della durata di circa 12 mesi per l'indizione e la conduzione di una apposita procedura di gara da parte di ARIA SpA;
- un periodo successivo di *start-up* della durata di circa 12 mesi per la presa in carico dei sistemi AS-IS (SIREAL 1.0, Piattaforma Casa, Costellazione) e la trasformazione/implementazione del SIREAL 2.0;
- lo sviluppo del nuovo sistema SIREAL 2.0 prevede le seguenti attività, di concerto con ARIA SpA:
 - progettazione della nuova soluzione SIREAL 2.0;
 - realizzazione di un Piano Esecutivo di Progetto e di diffusione del servizio SIREAL 2.0 per tutte le ALER Lombarde;
 - implementazione della soluzione SIREAL 2.0 in base ai requisiti definiti;
- migrazione dei dati, garantendo la coerenza e l'integrità delle informazioni acquisite dagli attuali sistemi in uso presso Regione Lombardia e tutte le ALER;
- formazione ai formatori attraverso un Piano di Addestramento dettagliato ed una fase di affiancamento al personale ALER che abiliti gli utenti ad utilizzare tutte le funzioni applicative del nuovo sistema;
- test ed avvio in esercizio del sistema;

Un periodo successivo durante il quale:

- erogare i servizi e le attività previste;
- effettuare la manutenzione ordinaria, evolutiva ed adeguamenti normativi.

La tabella seguente fornisce il **dettaglio** sui volumi da gestire, indicando per ciascuna ALER il numero di utenti previsti e le sedi operative:

Servizio	Ente/Azienda	N.ro Alloggi gestiti	N.ro Utenti	Sedi
SIREAL	ALER Bergamo – Lecco - Sondrio	13.835	113	UOG Bergamo UOG Lecco UOG Sondrio
	ALER Brescia – Cremona - Mantova	21.117	175	UOG Brescia UOG Cremona UOG Mantova
	ALER Milano	70.947	912	UOG Saponaro UOG Newton UOG Salemi UOG Romagna UOG Sesto San Giovanni UOG Rozzano
	ALER Pavia - Lodi	8.316	62	UOG Pavia UOG Lodi
	ALER Varese – Como – Monza Brianza – Busto Arsizio	17.157	203	UOG Varese UOG Como UOG Monza UOG Busto
Piattaforma Casa	Regione Lombardia – DG casa	-	18	Regione Lombardia
	ALER Lombarde	104.038	194	5 sedi e 18 UOG
	Comuni Lombardi	72.586	2.975	1.506
	Operatori Privati	368	71	10

3. LIVELLI DI SERVIZIO GENERALI

Per Service Level Agreement (SLA) si intendono gli obblighi di ARIA SpA verso il Regione Lombardia (per la Piattaforma Casa) e ALER (per il SIREAL) in termini di qualità e risultati attesi da applicare alla fornitura dei servizi in oggetto.

Per Operating Level Agreement (OLA) si intendono gli obblighi di Regione Lombardia (per la Piattaforma Casa) e ALER (per il SIREAL) verso ARIA SpA per garantirgli la possibilità di erogare il servizio nel rispetto degli SLA stabiliti.

Tali strumenti sono tipicamente utilizzati nei lotti di gara per regolamentare il rapporto tra Cliente e Fornitore.

Le tabelle di seguito riportate forniscono un'indicazione di massima di alcuni degli indicatori appartenenti a ciascuna categoria, una descrizione sintetica degli indicatori, la modalità di calcolo e la frequenza di misurazione.

SLA (Service Level Agreement):

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
LSG_RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	1	Rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale, inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario o pianificate in un piano di lavoro Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> Data prevista (Dp) Data effettiva (De) 	$LSG_{RSCT} = De - Dp$	Mensile
LSG_RLFN – Rilievi sulla fornitura	2	Non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) da ARIA per obbligazioni non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati dalla documentazione contrattuale e/o non presidiati da specifici livelli di servizio (es. mancato rispetto delle policy di sicurezza definite da ARIA, ambienti di lavoro, ...). Numero di rilievi emessi nel periodo di riferimento ($Rilforn$)	$LSG_{RLFN} = Rilforn$	Mensile
LSG_RSTI – Rispetto di una scadenza temporale di un intervento	3	Rispetto di scadenze temporali (ad es. data prevista di consegna di un prodotto/deliverable, data prevista termine attività, data prevista termine collaudo con esito positivo, data prevista per il termine di consegna del modello di pianificazione e/o reporting, ecc.) definite formalmente (ad es. piano di lavoro) derivanti dalla documentazione contrattuale, inclusa all'interno dell'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate in un piano di lavoro	$LSG_{RSTI} = De - Dp$	Ad ogni consegna di un prodotto di fase, o completamento di attività
LSG_PFI – Personale non conforme	4	Quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura ARIA ha ritenuto non conforme al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA). Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di ARIA (Rnc)	$LSG_{PFI} = Rnc$	Ad ogni inserimento / sostituzione di risorsa
LSG_TISP – Tempi per inserimenti/sostituzioni personale nei gruppi di lavoro	5	Tempo di inserimento/sostituzione su richiesta da ARIA, o per altri motivi (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA). <ul style="list-style-type: none"> Data richiesta di inserimento/sostituzione (Dr) Data Inserimento risorsa effettiva (Di) 	$LSG_{TISP} = Di - Dr$	Ad ogni inserimento / sostituzione di risorsa
LSG_DAS – Durata dell'affiancamento per sostituzioni nei gruppi di lavoro	6	Durata dell'affiancamento a fronte della sostituzione di risorse (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA). <ul style="list-style-type: none"> Data Inserimento risorsa (Di) Data fine affiancamento (Da) 	$LSG_{DAS} = Da - Di$	Ad ogni sostituzione di risorsa
LSG_CUS – Customer satisfaction	7	Ai fini del monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto del Servizio, ARIA, anche tramite terzi da essa incaricati, si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata contrattuale, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.	$LSG_{CUS} = Qn$	Al verificarsi dell'evento

Livelli di Servizio per Sviluppo e Manutenzione:

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
LSS_TNCO – Tasso di casi di test eseguiti in accettazione e integrazione tecnica con esito negativo	8	Il livello di servizio misura il rapporto tra i casi di test eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di test eseguiti nella fase di accettazione e integrazione tecnica. L'indicatore viene calcolato sia per l'attività di accettazione che per quella di esecuzione dei test di integrazione. Deve essere rilevato per ogni collaudo,	$IQS_{TNCO} = \left(\frac{Nt}{Tt} \right) * 100$	Al termine della fase di accettazione e integrazione tecnica

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
		compresi quelli successivi ad un precedente collaudo negativo. <ul style="list-style-type: none"> Casi di test eseguiti con esito negativo (Nt) Casi di test eseguiti (Tt) 		
LSS-CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	9	Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzione correttiva misurando il numero di malfunzionamenti recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento, che si ripresentano dopo l'intervento correttivo	$LSS_CSR = Nrecidivi$	Mensile
LSS_QSVUL – Qualità del software: Vulnerabilità	10	A seguito della consegna da parte del fornitore del codice sorgente, viene eseguita una analisi statica del codice utilizzando come strumento di valutazione la suite SONAR (ARIA si riserva nel tempo di adottare strumenti differenti). Numero totali di violazioni alle regole di Vulnerabilità	$LSS_QSVUL = NVulBlocker$	Al termine del periodo di riferimento
LSS_QSEFF – Qualità del software: Efficienza	11	A seguito della consegna da parte del fornitore del codice sorgente, viene eseguita una analisi statica del codice utilizzando come strumento di valutazione la suite SONAR (ARIA si riserva nel tempo di adottare strumenti differenti). Numero totali di violazioni alle regole di Efficienza	$LSS_QSEFF = NEffBlocker$	Al termine del periodo di riferimento
LSS_QSMAN – Qualità del software: Manutenibilità	12	A seguito della consegna da parte del fornitore del codice sorgente, viene eseguita una analisi statica del codice utilizzando come strumento di valutazione la suite SONAR (ARIA si riserva nel tempo di adottare strumenti differenti). Numero totali di violazioni alle regole di Manutenibilità	$LSS_QSMAN = NManBlocker$	Al termine del periodo di riferimento
LSS_QSVAPT – Qualità del software: VAPT	13	A seguito della consegna da parte del fornitore del software, ARIA potrà eseguire penetration test sul software per la ricerca di vulnerabilità. Per tale attività viene utilizzata la distribuzione KALI LINUX con l'aggiunta di BURP Suite Professional (ARIA si riserva nel tempo di adottare strumenti differenti). Numero totali di vulnerabilità con livello di Severity High	$LSS_QSVAPT = NVulHigh$	Al termine del periodo di riferimento dell'attività di VAPT
LSS_TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	14	Tempo per la risoluzione delle anomalie del software in esercizio ovvero in ambienti di esercizio e di preproduzione. Le attività di manutenzione correttiva effettuate a fronte di anomalie sul prodotto software hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento. <ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione dell'anomalia: Data, ora e minuti di registrazione nel sistema SGF, da parte di ARIA (<i>Dinizio</i>) Rilascio della risoluzione di una anomalia: Data, ora e minuti di registrazione (<i>Drisolto</i>) 	$LSS_TROI = \frac{Drisolto}{Dinizio}$	Mensile

Livelli di Servizio per Gestione del Servizio:

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
LSS_NRTU – Tempi di risoluzione dei ticket in funzione dell'urgenza	15	Il livello di servizio misura il rapporto tra i ticket risolti nei tempi previsti e il totale dei ticket lavorati per la specifica categoria di urgenza.	$LSS_NRTU = \left(\frac{Nt}{Tt} \right) * 100$	Mensile

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
		<p>I dati sono acquisiti dalle piattaforme di TT ed eventualmente rielaborati dalla piattaforma di supervisione.</p> <p>La categoria di malfunzionamento sarà assegnata da ARIA in funzione della rilevanza del servizio e dell'impatto sull'utenza.</p> <p>Per ciascuna categoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero ticket risolti nei tempi previsti (Nt) Totale ticket (Tt) <p>Categoria 1 (Urgenza Critica): tempo di risoluzione < 3 ore</p> <p>Categoria 2 (Urgenza Alta): tempo di risoluzione < 7 ore</p> <p>Categoria 3 (Urgenza Media): tempo di risoluzione < 30 ore</p> <p>Categoria 4 (Urgenza Bassa): tempo di risoluzione < 60 ore</p>		
LSS_GB – Gestione del backlog	16	<p>Il livello di servizio misura il completamento della risoluzione dei ticket in base alle tempistiche previste per tutte le categorie di urgenza,</p> <p>Numero di ticket non risolti in assistenza nelle tempistiche previste nel LSS-NRTU e risolti entro 15 giorni lavorativi ($Nt15$).</p> <p>Numero di ticket non risolti in assistenza nelle tempistiche previste nel LSS- NRTU e risolti entro 30 giorni lavorativi ($Nt30$).</p> <p>Numero totale ticket risolti sul sistema di tracciamento (Tt).</p>	$LSS_GB(15) = \left(\frac{Nt15}{Tt} \right) * 100$ $LSS_GB(30) = \left(\frac{Nt30}{Tt} \right) * 100$	Mensile
LSS_CPO – Chiamate prese in carico dall'operatore	17	<p>Numero di chiamate prese in carico dall'operatore.</p> <p>Per ciascuna categoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero di chiamate prese in carico da parte dell'operatore (Nc) Totale di chiamate (Tc) 	$LSS_CPO = \left(\frac{Nc}{Tc} \right) * 100$	Mensile

OLA (Operating Level Agreement):

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
Operatività cliente – Tempi data entry	1	Rispetto delle tempistiche concordate per inserimento e aggiornamento dati	Data inserimento/aggiornamento	Mensile
Operatività cliente – Tempi quadrature dati	2	Rispetto delle tempistiche concordate per la quadratura e bonifica dei dati a sistema	Data inserimento/aggiornamento	Mensile
Operatività cliente – Tempi test UAT	3	Rispetto delle tempistiche concordate per i test UAT delle nuove funzionalità	Data chiusura test UAT	Mensile

Categoria KPI	N.ro	Descrizione	Modalità di calcolo	Frequenza Misurazione
Operatività cliente – Tempi per collaudo	4	Rispetto delle tempistiche concordate per il collaudo delle nuove funzionalità	Data chiusura collaudo	Mensile

4. REQUISITI DEL SIREAL 2.0

4.1 Requisiti tecnici

Realizzazione di un nuovo sistema che risponde alla totalità delle esigenze ALER-RL coniugando soluzioni software di mercato, soluzioni sviluppate ad hoc e soluzioni software open source, garantendo un elevato grado di integrazione dati e applicativa con i sistemi in uso presso le ALER e con i sistemi di Regione Lombardia.

L'architettura del sistema dovrà essere realizzata secondo il framework a multilivelli e dovrà consentire la fruizione delle funzionalità agli utenti da un qualunque PC sul quale sia disponibile un web browser, la fruizione in mobilità tramite l'uso di tablet e/o smartphone e l'esposizione di API per permettere l'integrazione con altri integrarsi.

Dovrà supportare il paradigma del BPM, che consente di definire il flusso di processo in modo conforme a quanto avviene nella realtà aziendale, orchestrando i diversi moduli applicativi così da consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come componenti del processo di business e soddisfare, quindi, le richieste degli utenti in modo integrato e trasparente.

Elemento principale dell'architettura è la Piattaforma di Integrazione, componente che deve garantire almeno le seguenti caratteristiche:

- **Modulare:** in modo da garantire l'estensione del supporto applicativo qualora si ritenga necessario. Dovrà comunque garantire l'interoperabilità e la comunicazione tra i singoli moduli, e abilitare logiche di workflow e di orchestrazione tra i processi;
- **Parametrizzabile:** al fine di garantire l'adattamento alle esigenze delle varie ALER intervenendo su parametri e non attraverso interventi di sviluppo ad hoc. Il sistema deve comunque consentire la realizzazione di personalizzazioni (es. stampe, procedure personalizzate) per particolari necessità delle singole ALER, per mezzo di strumenti standard di sviluppo;
- **Prescrittiva:** per indirizzare procedure e logiche di lavoro già consolidate e che rappresentano best practices da poter incorporare per la rivisitazione e la riprogettazione dei propri processi di business;
- **Scalabile:** il sistema deve essere in grado di "crescere" o "decrescere" in funzione delle necessità e delle disponibilità della Fondazione, sia in termini di supporto per servire un maggior o minore numero di utenze, sia per quanto riguarda l'estensione del supporto

applicativo di ciascun'area funzionale, senza che ciò determini impatti sul funzionamento e la fruibilità del sistema stesso.

- **Multi-tenant:** il sistema deve garantire una multi-tenancy efficace in grado di essere utilizzato dalle diverse ALER che, ciascuna con le sue peculiarità funzionali, vede il sistema come a loro utilizzo esclusivo senza nessuna sovrapposizione di dati, né downgrade delle prestazioni. Al fine di supportare la scalabilità e la multi-tenancy, ed ottemperare alla resilienza, il sistema deve prevedere la possibilità di installazione su più server virtuali secondo una configurazione diversa e personalizzata per ogni tenant.

Qualsiasi interazione del sistema sarà mediata dalla componente di autenticazione di ARIA SpA S.p.A. **IDPC_IdPC - Identity Provider Cittadini**, che supporta l'esposizione di applicazioni web con autenticazione tramite CRS/CNS, SPID

4.2 Moduli trasversali

I moduli trasversali previsti per il nuovo sistema sono i seguenti:

- a. Protocollo PA e gestione Documentale: aderente alla normativa vigente (DPR 445/2000)
- b. Piattaforma a processi: il motore di workflow dove avere tutte le caratteristiche che si possono ritrovare sia in motori BPM che in quelli a State Machine.

Si riportano di seguito le principali caratteristiche del motore di workflow:

- Tipologie di flusso: attività sequenziali, attività parallele, attività opzionali, loop di attività, flussi di lavoro di approvazione
 - Assegnazione automatica delle attività: assegnazione automatica ad uno o più utenti, assegnazione automatica ad una struttura organizzativa o ad un gruppo, assegnazione dinamica delle attività in base a regole (es. responsabile della struttura) o ai dati di processo, meccanismi di delega
 - Scadenze: impostare le date di scadenza delle attività in modo relativo alla data di avvio del processo, definire dinamicamente la data di scadenza delle attività (es. la data di scadenza di una attività deve essere "5 giorni dopo l'esecuzione della precedente attività")
 - Sicurezza e controllo degli accessi: definire gli utenti che possono modificare, visualizzare e utilizzare i modelli di processo, definire quali dati di processo sono accessibili ai partecipanti al processo
 - Gestione di dati di processo
 - Cruscotto di monitoraggio delle istanze di processo in esecuzione
 - Report sulle prestazioni e KPI di analisi: dati sui processi attivi e completati, dati sulle prestazioni
 - Integrazione di servizi esterni: invocare servizi SOAP e/o REST al verificarsi di eventi di processo (es. avvio del processo, inizio di una attività, termine di una attività)
 - Flessibilità: possibilità di modificare i processi in esecuzione, possibilità di cambiare le attività in esecuzione, possibilità di modificare i dati dei processi attivi
- c. Strumenti di reportistica: le principali caratteristiche dello strumento sono riportate di seguito.

- Possibilità di prelevare dati da più fonti:
 - a. File XLSX, CSV
 - b. ODBC
 - c. DB Oracle e MS SQL Server
 - d. Dati inseriti manualmente
 - La progettazione dei Report è realizzata con un tool user-friendly che permette di generare Report con oggetti grafici ed elaborazioni statistiche complesse, senza l'esigenza di scrivere codice, ma solo con configurazione.
 - I report possono essere esportati in vari formati (PDF, XLSX, DOCX, CSV).
 - I report possono essere generati a tempo, su evento o a richiesta dell'utente.
- d. Budget: Il modulo di "Gestione del budget" deve gestire il processo nelle tre seguenti fasi.
- la prima fase dedicata alle azioni concernenti lo stanziamento del budget,
 - la seconda fase dedicata alle modifiche in corso d'anno
 - la terza riguardante le azioni di controllo di gestione della spesa del budget assegnato a ciascun Ufficio

Il modulo deve consentire di sviluppare Budget e Business Plan, analizzare il budget e gli scostamenti (controllo di gestione), eseguire pianificazioni finanziarie ed analizzare i flussi di cassa.

Il modulo deve essere automatizzato, semplice da usare, compatibilità con MS Excel (in import e in export) e con MS Word.

Il modulo deve, inoltre, integrarsi con i moduli ciclo passivo, contabilità generale e contratti/appalti.

4.3 Requisiti funzionali

Il documento Allegato "REQ_FUNZIONALI" ha lo scopo di presentare l'analisi dei requisiti e delle funzionalità di riferimento, firmate ed approvate all'interno dei processi operativi delle ALER.

Le funzionalità sono invece coprenti rispetto all'operatività delle ALER e disegnano i requisiti (minimi ed opzionali) del nuovo sistema.

5. ELEMENTI ECONOMICI DEL PROGETTO

La proposta intende fornire indicazioni circa i corrispettivi per i servizi previsti ed il quadro economico complessivo del progetto, suddiviso nelle sue principali componenti.

Al fine della stima economica, il piano di spesa complessiva è prodotto coerentemente con il perimetro di attuazione descritto ai paragrafi precedenti.

I corrispettivi annui si riferiscono ad un canone di tipo "flat" che comprende, oltre ai costi di gestione, tutti i costi relativi alla trasformazione, alla realizzazione ed alla diffusione del nuovo SIREAL 2.0.

5.1 Corrispettivi suddivisi per tipologia attività

Nella tabella riportata di seguito sono dettagliati i costi (IVA escl.) per ogni attività di progetto:

5.1.1 Corrispettivi per Gestione Piattaforma Casa (incl. Modulo gestione offerta)

Descrizione attività	Costo annuo (IVA Escl)	Costo per l'intero periodo di gara (IVA Escl)
Gestione Piattaforma Casa:		
- Sviluppo SW (correttiva, adeguativa e piccole MEV)	110.400	662.400
- Assistenza I e II livello	23.300	139.800
- Supporto	111.500	669.000
- Gestore del servizio	99.800	598.800
Totale gestione Piattaforma Casa	345.000	2.070.000

5.1.2 Corrispettivi per Gestione SIREAL

Descrizione attività	Costo annuo (IVA Escl)	Costo per l'intero periodo di gara (IVA Escl)
Gestione SIREAL:		
- 1 FTE Project manager di gestione	60.000	360.000
- Sviluppo SW (correttiva, adeguativa e piccole MEV)	387.200	2.323.200
- Assistenza I e II livello	630.500	3.783.000
- Gestore del servizio	331.800	1.990.800
- Supporto alle ALER (SM)	464.600	2.787.600
Totale gestione SIREAL	1.874.100	11.244.600

5.1.3 Budget per nuovi sviluppi Piattaforma Casa e SIREAL

Descrizione attività	Costo annuo (IVA Escl)	Costo per l'intero periodo di gara (IVA Escl)
Budget nuovi sviluppi (a consumo):		
- Sviluppo SW a corpo	300.000	1.800.000

5.1.4 Corrispettivi per Start up del progetto SIREAL

Descrizione attività	Costo per l'intero periodo di gara (IVA Escl)
Start up del progetto SIREAL 2.0:	
- Migrazione dati	348.600
- Configurazione	99.600
- Personalizzazione	99.600
- Formazione	99.600
- Affiancamento	348.000
Totale Start up SIREAL 2.0	995.400
Canone Annuo Start up	165.900

5.2 Corrispettivi suddivisi tra Regione Lombardia e ALER

Il risultato della ripartizione dei costi annui (IVA Escl.) è indicato in dettaglio nella seguente tabella:

Descrizione attività	Costo annuo a carico di Regione (IVA Escl)	Costo annuo a carico di ALER (IVA Escl)
Gestione Piattaforma Casa (escl. Gestione dell'Offerta Abitativa) ¹	245.000	0
Gestione SIREAL	134.900	1.739.200
Costi di start up del SIREAL	165.900	0
Budget per nuovi sviluppi Piattaforma Casa e SIREAL	300.000	
TOTALE COSTO ANNUO GARA	845.800	1.739.200
Costi infrastruttura SIREAL	250.000	0
Gestione Piattaforma Casa solo Gestione dell'Offerta Abitativa ²	100.000	0
TOTALE COSTO ANNUO (IVA escl.)	1.195.800	1.739.200

5.3 Costo del progetto

Descrizione attività	Costo per l'intero periodo (IVA Escl)
Totale Gestione Piattaforma Casa e SIREAL (2.585.000) x 6 anni	15.510.000
Totale infrastruttura SIREAL (250.000) x 6 anni	1.500.000
Totale Piattaforma Casa solo modulo Gestione dell'Offerta Abitativa (100.000) x 6 anni	600.000

¹ Costo di gestione al netto di 100k della gestione del modulo Gestione dell'Offerta Abitativa (costo totale 345k)

² Costo di gestione del solo modulo Gestione dell'Offerta Abitativa

Totale Generale (IVA escl)	17.610.000
• di cui a carico ALER (IVA escl.)	10.435.200
• di cui a carico Regione Lombardia (IVA escl.)	7.174.800

5.4 Base d'asta

L'importo della base d'asta comprendente il LOTTO 1 (gestione SIREAL, Piattaforma Casa e Costellazione) e il LOTTO 2 (supporto al monitoraggio e alla supervisione del lotto 1) è di **euro 15.510.000 (IVA Escl.)**.

5.5 Corrispettivi suddivisi per singola ALER

Nella tabella riportata di seguito sono dettagliati i costi (IVA escl.) a carico di ogni ALER:

ALER	Costo annuo (IVA Escl)	Costo per l'intero periodo di gara (IVA Escl)
ALER Bergamo – Lecco – Sondrio	151.000	906.000
ALER Brescia – Cremona – Mantova	210.800	1.264.800
ALER Milano	1.072.300	6.433.800
ALER Pavia – Lodi	90.360	542.160
ALER Varese – Como – Monza Brianza – Busto Arsizio	214.740	1.288.440
TOTALE	1.739.200	10.435.200

6. STRATEGIA D'USCITA

Al Fornitore sarà richiesto di garantire tutto il supporto e la documentazione necessaria al fine di agevolare la fase di cambiamento a conclusione del periodo contrattuale di erogazione dei servizi.

In particolare, il Fornitore dovrà assicurare ad ARIA SPA ed al subentrante:

- il trasferimento del know-how per garantire il necessario periodo di subentro;
- la documentazione completa ed aggiornata;
- data center centrale.

Per quanto riguarda la proprietà della soluzione presentata verrà richiesto la cessione del diritto di proprietà di quanto realizzato o il diritto di sfruttamento nel caso di soluzione di mercato