Südtiroler Informatik AG
Informatica Alto Adige SPA

Azienda Sanitaria dell'Alto Adige
Ripartizione Informatica
Via del Ronco 3
39100 Bolzano
IT@sabes.it
a.m.: Ing. Andrea Toniutti

p.c.: Dott. Lidia Ferrari
Lidia.Ferrari@sabes.it

Bolzano, il 08.11.2019

Preventivo: Prev2019.095
Hosting ambiente di Trouble Ticketing ky2help

Spett.le Ing. Toniutti,

in riferimento alla Vostra richiesta del 14.09.2019 ci pregiamo di comunicarVi con la presente il nostro migliore preventivo.

In attesa di un Vostro cortese riscontro cogliamo l'occasione per porgere

cordiali saluti

SMO/PMO

Il Direttore Generale
STEFAN GASSLITTER

1. Dati del preventivo

Autore del documento	*Roberto Fabbri*

1.1. Richiesta di preventivo

Priorità del progetto	-
Persone di riferimento Cliente	*Roland Platzer*

1.2. Dettagli del progetto

Progetto	*Hosting ambiente di trouble ticketing Ky2Help attivazione*
Project Manager	*Roberto Fabbri*
Identificativo del progetto (Int. order) nel WM	*98532*
Data inizio progetto	*30.01.2020*
Data fine progetto	*29.02.2020*
Tipologia di fatturazione	*una tantum*

1.3. Dettagli del servizio

Service Area	*13. Housing and Hosting Services*
Servizio	*13.02.01 Hosting di applicazioni*
Tipo di attività	*Nuova istanza servizio IT*
Service Area Manager	*Roberto Fabbri*
Data inizio servizio *(1)* Durata servizio / data fine servizio *(2)*	*01.03.2020* *Tre anni*
Tipologia di fatturazione	*Canone*

(1) Inserire la data di go-live del nuovo servizio o modifica ad un servizio esistente, da tale data il servizio sarà fatturabile.

(2) Il servizio viene rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo presente in offerta, a meno di una disdetta esplicita, scritta all'indirizzo shared_orders@siag.it , da parte del cliente, almeno 3 mesi prima della data di scadenza od in seguito ad una sostituzione del servizio.

2. Descrizione generale

Il servizio IT Hosting di Applicazioni prevede la messa a disposizione al cliente di infrastruttura informatica, sulla quale il cliente stesso potrà ospitare le sue applicazioni.

Il servizio viene configurato sulla base di diverse componenti tecnologiche (sistemi server virtuali, storage, database, application server, ecc.) messe a disposizione nel Data Center Alto Adige o tramite soluzioni di tipo Cloud (pubblico o privato) in modalitá IAAS o PAAS.

L'accesso ai sistemi da parte del cliente avviene tramite la rete provinciale (rete privata) o attraverso Internet, se necessario tramite VPN.

Informatica Alto Adige gestisce l'infrastruttura che eroga le componenti tecnologiche ed eroga il supporto su di essa, è invece a carico del cliente la gestione delle componenti fornite, il deploy delle applicazioni ed il supporto sulle stesse.

Il servizio è erogato con i seguenti livelli di servizio:

Calendario di disponibilità del servizio	24x7 (Lu - Do / 0:00 – 24:00)
Disponibilità garantita del servizio	99,57% su base annua
Valore limite di fermo	4 ore
Disponibilità del supporto	08:00 – 19:00 Lu – Ve / 08:00 – 13:00 Sa
Presa in carico e-mail al supporto	Entro 30 minuti (nel 90% dei casi)
Assegnazione ticket	Entro 1 ora (nel 90% dei casi)
Calendario di servizio supporto di secondo livello	Lu – Ve 08:00 -17:00
Lingua del supporto	Tedesco, Italiano

Il servizio di supporto è erogato esclusivamente al personale tecnico del cliente ed inerente le componenti tecnologiche messe a disposizione nel perimetro del servizio. Il servizio di supporto è erogato da un call center di primo livello che, in caso di segnalazione del cliente, aprirà un ticket e lo assegnerà ai sistemisti di secondo livello per le opportune verifiche.

Eventuali richieste di modifiche al servizio erogato andranno valutate caso per caso e ne verrà pianificata l'implementazione.

2.1. Dettaglio del progetto e milestones (costi una tantum)

Il progetto prevede l'attivazione del servizio richiesto ovvero la messa a disposizione della piattaforma tecnologica richiesta.

Per l'hosting dell'ambiente di trouble ticketing ky2help verranno messi a disposizione due ambienti, uno di test e uno di produzione composti da:

Ambiente di test:

Application server Ky2Help
- Server virtuale
- 4 vCPU
- 8GB RAM
- 150GB Disco
- OS Redhat 7
- Ambiente container Docker

SOLR Search Server
- Server virtuale
- 4 vCPU
- 8GB RAM
- 50GB Disco
- OS Redhat 7
- Ambiente container Docker

Schema Oracle gestito su piattaforma condivisa (DB as a Service), dimensione massima 50GB.

Ambiente di produzione:

Application server Ky2Help
- Server virtuale
- 4 vCPU
- 8GB RAM
- 150GB Disco
- OS Redhat 7
- Ambiente container Docker

SOLR Search Server
- Server virtuale
- 4 vCPU
- 8GB RAM
- 50GB Disco
- OS Redhat 7
- Ambiente container Docker

Schema Oracle gestito su piattaforma condivisa (DB as a Service), dimensione massima 50GB.
La gestione del servizio Oracle e il suo monitoraggio viene effettuata da SIAG.

Backup as a Service che include il backup dei dati Oracle e dei dati presenti sugli application server.

La pubblicazione in intranet ed internet, se richiesta, avverrà tramite un reverse proxy basato su tecnologia Citrix Netscaler posizionato davanti al server.

Informatica Alto Adige gestirà i sistemi e metterà a disposizione l'ambiente Docker. Azienda Sanitaria effettuerà il deploy dell'applicazione ky2help e gestirà gli aggiornamenti, e integrazioni e l'autenticazione sulla piattaforma (a tal proposito si consiglia di posizionare un Domain Controller SABES nella stessa rete ai fini di ottimizzare questo processo).

La gestione dell'applicazione ky2help e dei suoi contenuti è a carico di Azienda Sanitaria.

Durante la fase di attivazione, Informatica Alto Adige fornirà ad Azienda Sanitaria un documento tecnico che Azienda Sanitaria dovrà restituire debitamente compilato, contenente tutte le informazioni tecniche necessarie ad attivare il servizio. Una volta ricevuto il documento Informatica Alto Adige procederà ad attivare l'infrastruttura con tutte le integrazioni necessarie.

Prestazioni progetto (una tantum) in giornate e/o EUR	*Tariffa / Costo*	*Giorni / Unità*	*Importo in EUR (IVA esclusa)*
Prestazioni interne SIAG			
Figure professionali / attività *(inserire sempre la relativa figura professionale prima dell'attività)*			
Gestione progetto	650,00	1	650,00
System Administrator	425,00	2	850,00
Costi interni			
--	--	--	--
Totale prestazioni interne			1.500,00
Prestazioni esterne (indicare se già coperto da contratto esistente)			
--			--
Totale prestazioni esterne			--
Totale complessivo senza IVA			1.500,00
IVA 22%			330,00
Totale complessivo			1.830,00

MILESTONES DI FATTURAZIONE			*Importo EURO (IVA esclusa)*
Nr.	*Descrizione*	*Data*	
M1	Attivazione del servizio	30.11.2019	1.500,00
Totale complessivo senza IVA			1.500,00
IVA 22%			330,00
Totale complessivo			1.830,00

Il collaudo delle milestones viene approvato dal committente.

2.2. Dettaglio del servizio (costi annuali)

Il servizio prevede il canone annuo per la messa a disposizione dell'infrastruttura oggetto del progetto e la sua gestione.

Prestazioni servizio (annuali) in giornate e/o EUR	*Tariffa / Costo*	*Giorni / Unità*	*Importo annuale in EUR (IVA esclusa)*
Prestazioni interne SIAG			
Figure professionali / attività *(inserire sempre la relativa figura professionale prima dell'attività)*			
Gestione del servizio	600,00	0,5	300,00
Supporto infrastrutturale	425,00	1	425,00
Costi interni			
Hosting PAAS ambiente docker configurato come da progetto		1	7.200,00
Hosting ambiente DB as a Service configurato come da progetto (escluse le licenze oracle necessarie)		1	1.100,00
Hosting servizio di backup dei sistemi e dati		1	700,00
Totale prestazioni interne			9.725,00
Prestazioni esterne (indicare se già coperto da contratto esistente)			
--			--
Totale prestazioni esterne			--
Totale complessivo senza IVA			9.725,00
IVA 22%			2.139,50
Totale complessivo			11.864,50
Totale costo servizio dalla attivazione fino fine anno (e.g. servizio viene attivato a giugno = Indicare i costi da giugno fino dicembre)			11.864,50
Modalità fatturazione			Annuale

2.3. Tariffe applicate

Le tariffe per figura professionale indicate nella tabella sono quelle previste dalla delibera della Giunta Provinciale n° 558 del 12.06.2018:

Classe tariffa	*Figura professionale*	*Importo gg/U in EUR (IVA esclusa)*	*Importo gg/U in EUR (IVA inclusa)*
1	Functional Analyst	525,00	640.50
2	Program, Project Manager	650,00	793.00
3	Software Designer	490,00	597.80
4	Developer, Application Assistance	490,00	597.80
5	Service Manager	600,00	732.00
6	DB Administrator	550,00	671.00
7	System Administrator	425,00	518.50
8	Tecnical & Service Supply	380,00	463.60
9	Formazione	525,00	640,50

3. Tabella riepilogo corrispettivi

Anno Prestazione	2019	2020	2021	2022	2023	Totali
Progetto in EURO	--	1.500,00	--	--	--	1.500,00
Servizio in EURO	--	9.725,00	9.725,00	9.725,00	--	29.175,00
Tot annuale	--	11.225,00	9.725,00	9.725,00	--	
					Tot complessivo senza IVA	30.675,00

4. Obblighi della committente

Il committente si impegna a dare il necessario supporto a Informatica Alto Adige per la corretta esecuzione del progetto/servizio con le seguenti modalità:

- Il committente definisce le persone di riferimento dotandole del necessario potere decisionale;
- Il committente dà tutte le informazioni necessarie in tempi congrui all'esecuzione;
- Il committente garantisce la disponibilità del proprio personale e di quello dei key-user per svolgere le necessarie attività esecutive e di test;
- Il committente approva la necessaria documentazione nei tempi prestabiliti dei risultati di progetto e/o servizio;
- Il committente garantisce l'approvazione della stessa documentazione anche da parte dei key-user finali;

Informatica Alto Adige non risponde del ritardo o del mancato raggiungimento di fine progetto o servizio nell'eventualità in cui il Committente o il key-user finale non abbiano ottemperato ai

propri impegni come sopra indicati, né dei relativi eventuali costi aggiuntivi che in tale caso verranno sopportati dal committente stesso.

Nell'eventualità in cui Informatica Alto Adige non ottenga dati e/o informazioni o le ottenga incomplete o in ritardo provvederà a darne tempestiva comunicazione al committente che si impegna a prendere i necessari provvedimenti.

5. Condizioni generali

Modalità di pagamento e fatturazione: al fine del pagamento dei corrispettivi spettanti, Informatica Alto Adige emetterà regolare fattura secondo quanto previsto nel presente preventivo.

Il committente verserà gli importi prestabiliti entro 30 giorni dalla data della fattura.

Validità del preventivo: il presente preventivo ha validità per 30 giorni dopo la sua spedizione, termine oltre il quale Informatica Alto Adige si riserva la facoltà di rivederne i contenuti.

Si dichiara che nell´ambito degli ordinari contatti fra committente, fruitore finale e Informatica Alto Adige, non si sono verificate da parte di chicchessia episodi che anche ipoteticamente appaiano riconducibili o comunque diretti ad atti rilevanti ai sensi del D.Lgsl.231/01 in qualunque forma, finalizzati a compensare il responsabile di illeciti comportamenti, volti a produrre un vantaggio per Informatica Alto Adige.

Il Direttore Generale
STEFAN GASSLITTER