

AZIENDA SANITARIA DELL'ALTO ADIGE
COMPENSORIO SANITARIO DI BOLZANO
Ripartizione Economato - Proweditorato
Via del Ronco 3
39100 - Bolzano

✉ IT@sabes.it
a.m.: Ing. Andrea Toniutti

p.c.: Ing. Simone Zancanaro
✉ Simone.Zancanaro@sabes.it

Bolzano, il 05.02.2020

Preventivo: Prev2019.096_v.3.0_Digital Signage Sabes
Attivazione di un Servizio Digital Signage per l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Spett.le Azienda Sanitaria dell'Alto Adige,

in riferimento alla Vostra richiesta del 13.06.2019 e successivi incontri, ci preghiamo 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 GASLITTER

I. Dati del preventivo

Autore del documento	Mauro Galvan
----------------------	--------------

I.1. Richiesta di preventivo

Priorità del progetto	Urgente
Persone di riferimento Cliente	Ing. Andrea Toniutti Ing. Simone Zancanaro

I.2. Dettagli del progetto

Progetto	Servizio Digital Signage SaBes
Project Manager	Mauro Galvan
Identificativo del progetto (Int. order) nel WM	96792
Data inizio progetto	10.02.2020
Data fine progetto	30.06.2020
Tipologia di fatturazione	una tantum

I.3. Dettagli del servizio

Service Area	01. IT-Office & Request Management Services
Servizio	01.05.01 Servizio IT per l'allestimento multimediale dei meeting room
Tipo di attività	Nuovo Servizio
Service Area Manager	Marvin Signoretti
Data inizio servizio (1)	01.05.2020
Durata servizio (2)	Fino al 31.12.2023
Tipologia di fatturazione	Canone

(1) 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

Le soluzioni "Digital Signage" migliorano la comunicazione quotidiana nelle strutture pubbliche e favoriscono la pubblicazione digitale di informazioni relative ad eventi, notizie, prenotazione degli ambienti ed orientamento.

Il servizio "Digital Signage & Infopoint" gestito da Informatica Alto Adige offre alla pubblica amministrazione soluzioni e tecnologie integrate che permettono la comunicazione digitale verso il pubblico, la gestione delle code agli sportelli e la rilevazione della soddisfazione del cittadino. In funzione delle informazioni da presentare sono disponibili diverse tipologie di dispositivi tra cui monitor di grandi dimensioni e Kiosk informativi.

Per una visualizzazione chiara e intuitiva sono definiti specifici layout affinché le comunicazioni possano trovare spazio in appropriate sezioni dello schermo.

La gestione del sistema è centralizzata e controllata mediante un web-cockpit con accesso protetto e personalizzato. I dati ed i contenuti multimediali, esempio video o informazioni utili, possono essere inseriti in autonomia dal personale locale incaricato oppure importati automaticamente da altre piattaforme, esempio web service, calendari Exchange e feed Rss.

A seguito di specifici incontri e presentazione dei requisiti, sono state definite le necessità progettuali ed è stata individuata la tipologia di soluzione "Digital Signage" più idonea per la comunicazione presso le sale d'aspetto dei nuovi Poliambulatori dell'Ospedale di Bolzano.

Fa parte poi del presente servizio anche l'attivazione delle nuove postazioni display presso la nuova area di Pronto Soccorso dell'Ospedale di Bolzano.

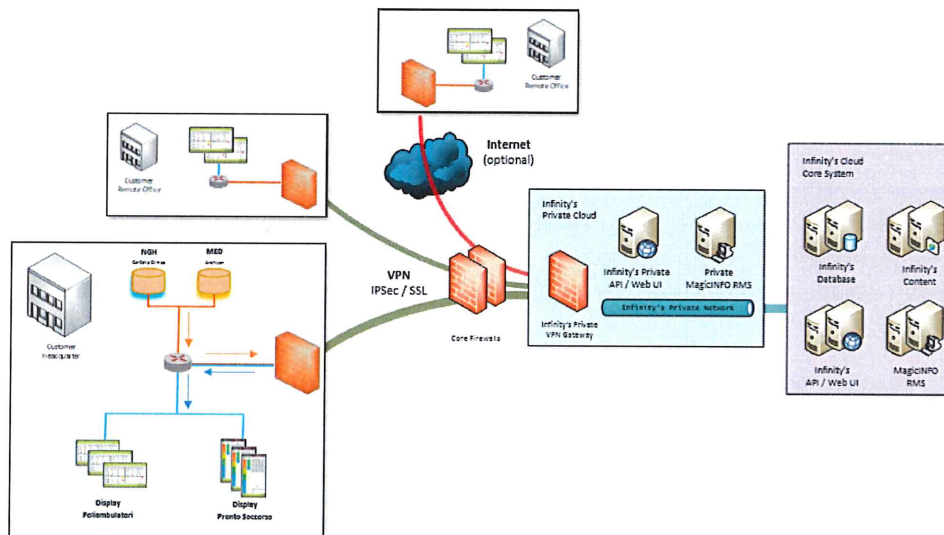
Descrizione dell'infrastruttura centralizzata

Al fine di garantire un servizio affidabile, performante e scalabile, sarà allestita presso il Data Center del fornitore una nuova infrastruttura "Private Cloud" sulla quale verrà configurata una "Company Privata" dedicata alle soluzioni Digital Signage dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

Le componenti hardware e software saranno garantite, costantemente monitorate e sempre aggiornate agli ultimi standard direttamente dal fornitore del servizio.

Il servizio sarà supervisionato da Informatica Alto Adige che avrà inoltre il compito di coordinare le attività sia in fase di avvio che in fase di erogazione.

La connettività sarà garantita e resa sicura da un collegamento VPN site-to-site tra la rete informatica dell'Azienda Sanitaria e l'infrastruttura centralizzata "Private Cloud" residente nel data center del fornitore.



La gestione dei contenuti informativi sarà in parte automatizzata grazie al collegamento diretto tra la nuova infrastruttura "Private Cloud" ed un unico "Hub" predisposto da SABES.

Come definito in fase di progetto, non sarà compito della soluzione "Digital Signage" definire la logica di trattamento dei dati da pubblicare su ogni singolo display informativo.

La logica di gestione delle informazioni sarà interamente a carico dei singoli servizi esposti tramite l'Hub di SABES.

In merito ai costi di seguito esposti, questi sono suddivisi in costi "una tantum" per l'attivazione ed in costi a "canone annuo" per l'erogazione ed il mantenimento dei servizi.

I costi una tantum coprono tutte le attività necessarie per la messa a disposizione della nuova infrastruttura "Private Cloud", attivazione e configurazione degli ambienti, attivazione delle componenti hardware e software Server/Client ed attività di avvio del servizio.

I costi a canone annuo includono tutti i costi relativi all'erogazione del servizio, il mantenimento hardware e software per le componenti Server/Client e le relative attività necessarie per la corretta erogazione.

Tali costi si intendono riferiti esclusivamente ai servizi oggetto della presente offerta e di seguito descritti. In seguito all'attivazione della piattaforma potranno poi essere valutate eventuali integrazioni di nuove soluzioni "Digital Signage" o la migrazione delle soluzioni oggi attive presso la stessa sede ed operanti nell'infrastruttura dell'Azienda Sanitaria.

Si precisa che tali attività non sono oggetto della presente offerta e i relativi costi potranno essere analizzati a seguito di specifica richiesta.

Servizio Poliambulatori

Il servizio prevede l'attivazione di nr.15 nuove postazioni display adibite alla comunicazione ed orientamento dei pazienti presso la nuova area Poliambulatori dell'ospedale di Bolzano.

Ogni singola postazione riporterà le informazioni relative alla zona in cui è posizionato e le informazioni per l'orientamento dei pazienti secondo la logica descritta nel documento allegato "*DS_Poliambulatori_requisiti.pdf*". Come definito, tale logica è interamente a carico dei sistemi esposti dall'Hub di SABES.

La soluzione avviata prevederà l'attivazione di un layout semplificato come da specifiche di progetto. Le componenti fornite saranno già compatibili per un'estensione del servizio alla gestione di contenuti multimediali. Eventuali costi di modifica Layout saranno valutati separatamente mentre i costi relativi al servizio Hardware/Software ed infrastruttura non varieranno.

Il servizio erogato ai Poliambulatori include tutte le attività relative alla configurazione dell'ambiente Server dedicato, installazione e configurazione software Client/App sui nuovi dispositivi, aggiornamento firmware display, preinstallazione player, predisposizione layout e test di funzionamento.

Il canone annuo prevede il costo del servizio fornito oltre al mantenimento della soluzione avviata e tutte le attività necessarie per la corretta erogazione del servizio incluso il monitoraggio e la gestione remota delle singole postazioni.

L'offerta non include eventuali costi per l'aggiunta di ulteriori postazioni display oltre le 15 previste.

Soluzione Elimacode Poliambulatori

Come da vostra richiesta del 03 febbraio 2020, il progetto prevede l'integrazione di un sistema Elimacode nel punto di accettazione/pagamento/prenotazione dei nuovi Poliambulatori.

La soluzione Elimacode sarà composta da due chioschi Selfservice Tactive con monitor 19" touchscreen capacitivo e vetro di protezione, struttura in acciaio, stampante termica altamente

affidabile e lettore di carta nazionale dei servizi. Il sistema sarà in grado di gestire diverse code configurabili (numero, tipologia, orari di attivazione) ed assegnarle ad uno sportello o ad un operatore con meccanismi di priorità. Le chiamate provenienti dagli sportelli mediante apposito widget installato sulle postazioni PC saranno visualizzate sui monitor già previsti dal presente progetto (non sono previsti monitor ai singoli sportelli). La grafica sarà personalizzabile multilingue e potranno essere associate chiamate visive ed acustiche con possibilità di chiamata vocale multilingue.

La componente software relativa al nuovo Eliminacode sarà integrata nella nuova infrastruttura centralizzata ed il servizio includerà tutte le attività di supporto e monitoraggio standard previste dal progetto.

Servizio Pronto Soccorso

Il servizio prevede l'attivazione di nr. 14 nuove postazioni display adibite alla chiamata dei pazienti ed alla comunicazione di informazioni generali presso la nuova area di Pronto Soccorso. La soluzione, oggi esistente ed attiva su un'infrastruttura centralizzata nella rete del cliente, verrà dismessa ed il servizio sarà interamente integrato sulla nuova infrastruttura "Private Cloud".

Il servizio erogato al nuovo Pronto Soccorso include tutte le attività relative alla configurazione dell'ambiente Server dedicato, installazione e configurazione software Client/App sui nuovi dispositivi, aggiornamento firmware display, preinstallazione player e test di funzionamento.

In merito al layout si conferma che l'attività sopra descritta permetterà l'attivazione del nuovo layout grafico definito al di fuori della presente offerta.

Il canone annuo prevede il costo del servizio fornito oltre al mantenimento della soluzione avviata e le attività necessarie per la corretta erogazione del servizio incluso il monitoraggio e la gestione remota delle singole postazioni.

L'offerta non include eventuali costi per l'aggiunta di ulteriori postazioni display oltre le 14 previste.

Dispositivi hardware "Display e Client PC"

Come da accordi, non fa parte della presente offerta la fornitura dei dispositivi display completi di modulo PC integrato, degli accessori di montaggio, dell'installazione oltre che della manutenzione degli stessi. Tali attività saranno totalmente a carico del fornitore incaricato direttamente dal cliente.

Sono inoltre a carico del cliente tutte le attività relative alle predisposizioni dei cablaggi (rete ed alimentazione per ogni singolo punto) e le configurazioni di rete interne all'Azienda Sanitaria.

Servizio di manutenzione e supporto standard

Per tutte le attività connesse all'attivazione ed erogazione dei servizi descritti nella presente offerta, sarà garantito un servizio di supporto standard con disponibilità dal lunedì al venerdì (escluso festivi) ed orario 8:00-17:00, che prevede:

- Monitoring attivo del servizio;
- Manutenzione infrastruttura "Private Cloud";
- Apertura Tkt tramite il Call Center PAB per problemi non urgenti e non bloccanti;
- Service Help-desk attivo erogato direttamente dal fornitore primario del servizio con numero di telefono ed email dedicata per problemi urgenti e bloccanti;
- Servizio di support ed Assistenza Remota erogato dal fornitore primario del servizio;
- Servizio di Assistenza On-site per problemi non risolvibili da remoto erogato dal fornitore primario del servizio.

Tutte le attività di supporto saranno gestite previa comunicazione da parte di specifici referenti locali individuati dall'Azienda Sanitaria ed adeguatamente formati per l'assistenza di primo livello.

Nel caso di problemi urgenti e bloccanti saranno garantite direttamente dal fornitore primario le seguenti SLA d'intervento:

- Chiamata telefonica entro 1 ora dall' apertura del caso (ricerca della soluzione del problema da remoto);
- Intervento sul posto entro 2 ore dalla chiamata (ricerca della soluzione del problema in loco);

Servizio di reperibilità per l'area Pronto Soccorso (Opzionale)

Come da specifica richiesta, la presente offerta propone con quotazione separata un servizio di "Reperibilità standard" per la sola componente relativa alla soluzione del nuovo Pronto Soccorso.

L'opzione "Reperibilità standard" prevede il supporto a problemi urgenti o bloccanti, con numero telefonico dedicato, con disponibilità:

- Dal lunedì al Venerdì (escluso festivi) dalle ore 17.00 alle 20.00;
- Weekend e festivi dalle ore 8.00 alle ore 12.00;

Per la sola componente legata al servizio del nuovo Pronto Soccorso, si propone inoltre un'opzione "Reperibilità Plus".

L'opzione "Reperibilità Plus" prevede l'estensione del servizio di reperibilità standard per supporto a problemi urgenti o bloccanti, con numero telefonico dedicato, con disponibilità estesa dalle ore 12.00 alle 20.00 per weekend e festivi;

Le SLA d'intervento definite per il supporto "Reperibilità standard" e "Reperibilità plus" sono le seguenti:

- Chiamata telefonica entro 1 ora dalla chiamata (ricerca della soluzione del problema da remoto);
- Intervento sul posto entro 4 ore dalla chiamata (ricerca della soluzione del problema in loco);

Tutte le attività di reperibilità saranno gestite direttamente dal fornitore primario del servizio con l'obiettivo di ridurre i tempi di ripristino.

Le SLA saranno garantite solo per problemi derivanti da componenti del servizio offerto. Azienda Sanitaria dovrà garantire la massima disponibilità da parte della stessa e dei propri fornitori per il ripristino immediato dei servizi esposti dall'Hub SABES nel caso in cui il problema sia derivato dagli stessi. In caso contrario Informatica Alto Adige ed il fornitore del servizio non potranno garantire il ripristino.

Informatica Alto Adige ed il fornitore *non garantiranno* al committente un servizio di reperibilità notturno. In caso di guasto notturno la chiamata sarà aperta alla mattina successiva ed il ripristino sarà garantito entro le SLA sopra indicate.

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

Il dettaglio di seguito esposto include i costi relativi alle attività di progetto iniziali necessarie per lo sviluppo della soluzione e per l'attivazione del servizio.

<i>Prestazioni progetto (una tantum) in giornate e/o EUR</i>	<i>Tariffa / Costo</i>	<i>Giorni / Unità</i>	<i>Importo EURO (IVA escl.)</i>
<i>Prestazioni interne SIAG</i>			
Project Management	650,00	5	3.250,00
Functional Analyst	525,00	2	1.050,00
Technical & Service Supply	380,00	4	1.520,00
Totale prestazioni interne			5.820,00
<i>Prestazioni esterne</i>			
Attività di configurazione infrastruttura Private cloud - QMS Firewall Palo Alto Networks; - QMS Server API / Web UI; - QMS MagicINFO RMS; - QMS software e database.			2.700,00
Formazione in loco (01 sessione da 3 ore)			745,00
Attivazione e configurazione ambiente Server software e nr. 15 Client software QMS per Poliambulatori. Include attivazione remote management per monitoraggio dispositivi display Poliambulatori. Include Sviluppo Layout QMS Poliambulatori			7.372,00
Fornitura ed avvio soluzione Eliminacode Poliambulatori composta da 02 Kiosk interattivi e software QMS			12.722,00
Attivazione e configurazione ambiente Server software e nr. 14 Client software QMS per nuovo Pronto Soccorso. Include attivazione remote management per monitoraggio dispositivi display nuovo Pronto Soccorso.			4.748,00
Totale prestazioni esterne			28.287,00
Totale complessivo senza IVA			34.107,00
IVA 22%			7.503,54
Totale complessivo			41.610,54

Per le prestazioni di progetto sono previste tre milestone di fatturazione a conclusione e collaudo dei singoli servizi descritti nella presente offerta.

<i>MILESTONES DI FATTURAZIONE</i>			<i>Importo EURO (IVA escl.)</i>
<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Data</i>	
M1	Collaudo Infrastruttura e soluzione poliambulatori ed avvio servizio	30.04.2020	29.359,00
M2	Collaudo soluzione Pronto Soccorso	30.06.2020	4.748,00
Totale complessivo senza IVA			34.107,00
IVA 22%			7.503,54
Totale complessivo			41.610,54

Il collaudo della milestones sarà approvato dal committente.

2.2. Dettaglio del servizio (costi canone annuale)

Il dettaglio di seguito include i costi annui relativi all'erogazione del servizio per la messa a disposizione, manutenzione e supporto delle seguenti componenti:

- Infrastruttura "Private Cloud" operativa presso il data center del fornitore;
- Server Software QMS per operatività ambienti "Digital Signage" su infrastruttura centralizzata;
- Client Software QMS/APP per operatività nr.15 nuovi dispositivi QMS Client Poliambulatori;
- QMS Server&Kiosk/APP Eliminacode Poliambulatori con nr.02 Kiosk;
- Client Software QMS/APP per operatività nr.14 nuovi dispositivi QMS Client nuovo Pronto Soccorso;
- Servizio di supporto e monitoraggio standard 8x5 dal lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

<i>Prestazioni servizio (annuali)</i> <i>in giornate e/o EUR</i>	<i>Tariffa</i> <i>/</i> <i>Costo</i>	<i>Giorni</i> <i>/</i> <i>Unità</i>	<i>Importo</i> <i>annuale EURO</i> <i>(IVA escl.)</i>
<i>Prestazioni interne SIAG (Quota canone annuale)</i>			
Service Management SIAG	600,00	3	1.800,00
Infrastructure support SIAG	524,00	1	524,00
	Totale prestazioni interne		2.324,00
<i>Prestazioni esterne (Quota canone annuale)</i>			
Servizio di messa a disposizione infrastruttura "Private Cloud" presso fornitore composta da: - QMS Firewall Palo Alto Networks; - QMS Server API / Web UI; - QMS MagicINFO RMS; - QMS software e database.			6.687,00
Servizio QMS Server Software Digital Signage			1.426,00
Servizio QMS Client/APP Poliambulatori			4.860,00
Servizio QMS Server&Kiosk/APP Eliminacode Poliambulatori con 02 kiosk			4.912,00
Servizio QMS Client/APP Pronto Soccorso			4.536,00
Servizio Support&Monitoring standard (8:00-17:00 dal Lunedì al Venerdì escluso festivi)			2.819,00
	Totale prestazioni esterne		25.240,00
	Totale complessivo canone annuo senza IVA		27.564,00
	IVA 22%		6.064,08
	Totale complessivo canone annuo ivato		33.628,08
Modalità fatturazione			mensilmente

Relativamente al servizio di supporto, vengono inoltre proposte separatamente due opzioni di attivazione del servizio di reperibilità richiesto.

<i>Prestazioni servizio (annuali) in giornate e/o EUR</i>	<i>Importo annuale EURO (IVA escl.)</i>
Opzione servizio QMS "Reperibilità Standard" solo per dispositivi del nuovo Pronto Soccorso Attivazione di un numero di telefono dedicato con disponibilità dal Lunedì al Venerdì (escluso festivi) dalle ore 17.00 alle 20.00 e dalle ore 8.00 alle 12.00 per weekend e festivi.	10.368,00
Opzione QMS "Reperibilità Plus" Pronto Soccorso Estensione del servizio di "Reperibilità Standard" dalle ore 12.00 alle 20.00 per weekend e festivi.	12.960,00

Tali costi non includono eventuali servizi aggiuntivi di seguito richiesti che saranno oggetto di valutazione per la possibile integrazione.

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:

<i>Classe tariffa</i>	<i>Figura professionale</i>	<i>Importo gg/U in EUR (IVA esclusa)</i>	<i>Importo gg/U in EUR (IVA inclusa)</i>
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	Technical & Service Supply	380,00	463,60
9	Formazione	525,00	640,50

3. Tabella riepilogo corrispettivi (opzioni escluse)

Di seguito viene esposta la proiezione dei costi di progetto e servizio dal 2020 al 13.12.2023 presupponendo l'attivazione al 01.05.2020.

La tabella non include le opzioni attivabili quali "Reperibilità Standard " ed estensione "Reperibilità Plus".

Anno Prestazione	2020	2021	2022	2023	Totali
Progetto in EURO	34.107,00	--	--	--	34.107,00
Servizio in EURO dal 01.05.2020	18.376,00	27.564,00	27.564,00	27.564,00	101.068,00
Tot annuale	52.483,00	27.564,00	27.564,00	27.564,00	
Tot complessivo senza IVA					135.175,00

4. Obblighi del 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.Lgs.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 GASLITTER