



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 20.01.2021

Preventivo: Prev2021.010_ IAAS-Storage-NAS Servizio di file sharing _v1.0

Spett.le Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, egregio Ing. Toniutti,

in riferimento alla Vostra richiesta del 09.05.2019 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
(Firmato digitalmente)

Il Direttore Generale
STEFAN GASSLITTER
(Firmato digitalmente)

I. Dati del preventivo

Autore del documento	Roberto Fabbri
----------------------	----------------

I.1. Richiesta di preventivo

Priorità del progetto	Alta
Persone di riferimento Cliente	Lidia Ferrari

I.2. Dettagli del progetto

Progetto	Attivazione servizio di File Sharing
Project Manager	Roberto Fabbri
Identificativo del progetto (Int. order) nel WM	95813
Data inizio progetto	01.02.2021
Data fine progetto	31.03.2021
Tipologia di fatturazione	A consuntivo

I.3. Dettagli del servizio

Service Area	13. Housing and Hosting Services
Servizio	13.02.01 Servizio IT hosting di applicazioni
Tipo di attività	Nuova istanza
Identificativo del servizio (Int. order) nel WM	115835
Service Area Manager	Roberto Fabbri
Data inizio servizio (1)	01.04.2021
Durata servizio / data fine servizio (2)	31.12.2021
Tipologia di fatturazione	canone
<p>(1) Inserire la data di go-live del nuovo servizio o modifica ad un servizio esistente, da tale data il servizio sarà fatturabile.</p> <p>(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.</p>	

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).

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
Presenza 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 è riferito alle sole componenti tecnologiche (infrastruttura) messe a disposizione nel perimetro del servizio. Gli utenti del cliente dovranno quindi segnalare qualunque disservizio al proprio servizio di supporto interno, che, effettuate opportune verifiche, aprirà, se necessario, una segnalazione al servizio di supporto di SIAG. Il servizio di supporto di SIAG 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 o terzo 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 di un servizio di file sharing basato su piattaforma Isilon condivisa ed ospitata nel Data Center di Informatica Alto Adige. Tale servizio andrà a sostituire l'attuale servizio offerto in Azienda Sanitaria da due sistemi Isilon di sua proprietà.

Il progetto prevede le seguenti attività:

1. Progettazione tecnica della soluzione
2. Attivazione e configurazione sul sistema Isilon di un'area riservata a SABES (dimensione 200TB)
3. Attivazione della replica dei dati dagli attuali sistemi Isilon ospitati in SABES verso il sistema ospitato nel Data Center di SIAG
4. Attivazione del servizio di file sharing per gli utenti di SABES (circa 9.000 utenti)
5. Inversione della replica, rendendo il sistema nel Data Center di SIAG il sistema primario e quello nel Data Center di SABES quello secondario

Questa attività chiude la prima fase di progetto, durante la quale (fino a fine 2021) si resterà in questa configurazione. Dal 01.01.2022 il sistema di disaster recovery diventerà il nuovo Isilon di SIAG posizionato presso il Data Center di Brunico. Le attività di attivazione del servizio di DR nel Data Center di Brunico e il servizio definitivo per il 2022 saranno oggetto di quotazione successiva.

<i>Prestazioni progetto (una tantum) in giornate e/o EUR</i>	<i>Tariffa / Costo</i>	<i>Giorni / Unità</i>	<i>Importo in EUR (IVA esclusa)</i>
<i>Prestazioni interne SIAG</i>			
<i>Figure professionali / attività</i>			
Project management	650,00	3	1.950,00
Functional Analyst – progettazione della soluzione	525,00	5	2.625,00
System Administrator – implementazione	425,00	10	4.250,00
<i>Costi interni</i>			
--	--	--	--
Totale prestazioni interne			8.825,00
<i>Prestazioni esterne</i>			
Supporto di fornitore esterno durante la fase di progettazione e implementazione			15.552,00
		--	--
Totale prestazioni esterne			15.552,00
Totale complessivo senza IVA			24.377,00
IVA 22%			5.362,94
Totale complessivo			29.739,94

MILESTONES DI FATTURAZIONE			Importo EURO (IVA esclusa)
Nr.	Descrizione	Data	
M1	Attivazione del servizio	01.04.2021	24.377,00
Totale complessivo senza IVA			24.377,00
IVA 22%			5.362,94
Totale complessivo			29.739,84

Il collaudo delle milestones viene approvato dal committente.

2.2. Dettaglio del servizio (costi annuali)

Il servizio di file sharing offerto prevede la messa a disposizione di spazio storage di tipo NAS (Network Attached Storage) ad Azienda Sanitaria, fino a 200TB.

Il servizio IaaS – STaaS – NAS prevede la messa a disposizione del cliente di spazio storage di tipo NAS (Network Attached Storage) su una infrastruttura condivisa gestita da SIAG.

Il servizio viene erogato tramite un sistema integrato (Dell/EMC Isilon), dedicato ad erogare questa tipologia di servizio.

Il servizio è erogato in questa prima fase in modalità single-site, nel solo sito di Bolzano, effettuando una replica dei dati verso gli attuali sistemi in SABES, in attesa della disponibilità del sistema Isilon nel Data Center di Brunico.

Al cliente vengono messe a disposizione una o più share di rete (Network Access Storage – NAS) su una infrastruttura condivisa gestita da SIAG. Tali share vengono utilizzate per ospitare dati non strutturati acceduti direttamente da utenti o da sistemi server che depositano sulle share dati applicativi non strutturati.

Dimensione: fino a 200TB

Protocolli di accesso: NFS, SMB (CIFS), FTP, HTTPS

Modalità di connessione: due modalità di accesso distinte in relazione al protocollo che viene utilizzato.

- Modalità NFS

Nel caso di NFS V3 si renderà necessario che il cliente fornisca l' IP address della macchina che dovrà eseguire il mount. Una volta predisposta la configurazione lato Isilon, al cliente verrà indicato il mountpoint.

- Modalità SMB

Nel caso di SMB verrà creata una share. Al cliente verrà comunicato il path con il quale eseguire il drive mapping lato Windows.

L'autenticazione e autorizzazione degli utenti avverrà:

- tramite Active Directory (del cliente) per le share CIFS
- tramite indirizzo IP di provenienza per le share NFS

Durante la fase progettuale quindi si effettuerà l'integrazione del sistema Isilon con il dominio AD del cliente.

Backup dei dati: in questa prima fase SABES provvederà in autonomia al backup dei dati effettuandolo dagli attuali Isilon installati nel proprio Data Center.

Disaster Recovery: in questa prima fase il disaster recovery del servizio sarà effettuato utilizzando gli attuali sistemi Isilon installati in SABES. Verrà definito congiuntamente un processo per gestire le attività di attivazione del sito di Disaster Recovery.

La frequenza della replica (RPO) verrà misurata durante la fase di test del servizio.

L'integrazione con un sistema di antivirus e l'eventuale attivazione di un sistema di auditing sulle modifiche effettuate sui file saranno oggetto di quotazione successiva.

Si sta verificando la possibilità in futuro, per SABES, di gestire in autonomia alcuni aspetti del servizio quali la creazione di share e la gestione delle quote disco.

Gli SLA di erogazione del servizio sono quelli standard:

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

È previsto inoltre un servizio di reperibilità dalle ore 07.00 alle ore 22.00, sette giorni su sette inclusi festivi e prefestivi. Il reperibile risponderà ad eventuali chiamate del cliente ed effettuerà una serie di attività standard volte a ripristinare il servizio al più presto possibile, coinvolgendo eventualmente il produttore del sistema Isilon.

<i>Prestazioni servizio (annuali) in giornate e/o EUR</i>	<i>Tariffa / Costo</i>	<i>Giorni / Unità</i>	<i>Importo annuale in EUR (IVA esclusa)</i>
<i>Prestazioni interne SIAG</i>			
<i>Figure professionali / attività</i>			
Service management	600,00	2	1.200,00
--	--	--	--

Costi interni			
Hosting IaaS – STaaS - NAS al TB basato su piattaforma Isilon	181,00	200	36.200,00
Servizio di reperibilità	1.700,00	1	1.700,00
Totale prestazioni interne			37.400,00
Prestazioni esterne			
--			--
Totale prestazioni esterne			0,00
Totale complessivo senza IVA			37.400,00
IVA 22%			8.228,00
Totale complessivo			45.628,00
Totale costo servizio dalla attivazione fino fine anno: 9 mesi			28.050,00
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	Technical & Service Support	380,00	463,60
9	Formazione	525,00	640,50

3. Tabella riepilogo corrispettivi

Anno Prestazione	2021	2022	2023	2024	2025	Totali
Progetto in EURO	24.377,00					24.377,00
Servizio in EURO	28.050,00					28.050,00

Tot annuale		52.427,00				52.427,00
Tot complessivo senza IVA						52.427,00

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.

Dichiarazioni:

- 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.

- SIAG è sensibile agli aspetti di tutela ambientale, si preoccupa quindi di adottare, per i propri progetti e servizi, accorgimenti conformi alle norme tecniche riconosciute (EMAS, ISO-14001), tali da arrecare il minor impatto possibile sull'ambiente.
- SIAG chiede esplicitamente anche ai propri fornitori di operare in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di tutela dell'ambiente in relazione alla fornitura, alla messa a disposizione, alla manutenzione e allo smaltimento o riciclaggio dei materiali, inclusi gli imballaggi ed altri materiali di supporto.