



Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Ripartizione Informatica

Via del Ronco 3
39100 Bolzano

Bolzano, 11.01.2022

Offerta redatta da:

Marika Rech
Tel. 0471 566000
marika.rech@siag.it

it@sabes.it

Dott. Ing. Andrea Toniutti
Andrea.Toniutti@sabes.it

Per conoscenza:

Dott. Ing. Johannes Ortler E-Mail:
Johannes.ortler@provinz.bz.it

Preventivo: **Prev2021.191_SB2022_17.01.03_rinnovo_v1.0**
17.01.03 Servizio IT per la gestione dei servizi per le strutture
convenzionate

Spett.le Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, Egregio Dott. Ing. Andrea Toniutti,

in riferimento al rinnovo dei servizi IT in oggetto 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,
Informatica Alto Adige S.p.A.



1. Tabella riepilogo corrispettivi

Anno Prestazione	2022	2023	2024	2025	Totali IVA escl.	Totali IVA incl.
Progetto in EURO						
Servizio in EURO	11.910,00 €				11.910,00 €	14.530,20 €
Tot per anno	11.910,00 €				11.910,00 €	14.530,20 €

2. Tabella riepilogo tempi

2.1. Progetto progetto

Data inizio progetto	--
Data fine progetto	--

2.2. Servizio

Data inizio servizio	01.01.2022
Durata del servizio	1 anno
Data fine servizio	31.12.2022

3. Tariffe applicate

Le tariffe per figura professionale indicate nella tabella sono quelle previste dalla delibera della Giunta Provinciale n° 770 del 07.09.2021:

Tariffa Classe	Figura professionale	Importo gg/U in EUR (22%) IVA escl.	Importo gg/U in EUR (22%) IVA incl.
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



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.

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.

6. Approvazione del documento

Il presente documento con tutti i suoi allegati è stato verificato ed infine firmato digitalmente.

Per la parte tecnica ed economico-finanziaria riportata nell'Allegato da:

Nome Cognome	Ruolo	Date e Firma
Alfredo Iellici	Capo Reparto	
Felix Irsara	Head of Finance	

Validato da:

Nome Cognome	Ruolo	Date e Firma
Laura Schüßler	Head of SMO/PMO	

Autorizzato da:

Nome Cognome	Ruolo	Date e Firma
Stefan Gasslitter	Direttore generale	



ALLEGATO

Si riporta nel presente allegato la descrizione e il dettaglio economico dell'offerta.

1. Dati del preventivo

1.1. Dati della richiesta di preventivo (ove presente):

Priorità	--
Data inizio desiderata	--
Data fine desiderata	--
Persone di riferimento	Francesco Bertoldi
	--
	--

1.2. Dati del progetto

Progetto	--
Identificativo del progetto in WM	--
Project Manager	--
Data inizio progetto	--
Data fine progetto	--
Tipologia di fatturazione	--

1.3. Dati del servizio

Service Area	17. Healthcare Services
Servizio	17.01.03 Servizio IT per la gestione dei servizi per le strutture convenzionate
Tipo di attività	Rinnovo
Identificativo del servizio in WM	126805
Service Area Manager	Marika Rech
Data inizio servizio (1)	01.01.2022
Durata servizio / data fine servizio (2)	31.12.2022
Tipologia di fatturazione (3)	consumo / 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.

(3) Il costo del servizio per gli anni successivi a quello corrente (se previsto), verrà inserito e calcolato nello Jahresprogramm.



2. Dati del Progetto

Non sono previste attività di progetto.

3. Dati del Servizio

La presente offerta comprende l'attivazione ed il supporto delle strutture convenzionate per permettere di erogare e prescrivere ricette Dematerializzate.

Non sono previsti all'interno della presente offerta adeguamenti applicativi utilizzati dalle strutture convenzionate in quanto utilizzano un applicativo di Azienda Sanitaria.

Ricordiamo, infine che la connettività delle strutture convenzionate e le relative specifiche tecniche di rete sono definite e coperte finanziariamente dal progetto "SIS-Access". Pertanto le relative prestazioni non sono previste nella presente offerta.

Al 31.12.2021 risultano attivate 20 strutture convenzionate sul territorio dell'Alto Adige. La presente offerta fa riferimento fino ad un massimo di 35 strutture convenzionate attivabili.



1.4. SLA proposti

I riferimenti alle SLA – i tempi di presa in carico in base alle 3 classi di gravità sono i seguenti:

- Problemi di tipo bloccante: presa in carico entro 1 ora lavorative
- Problemi di tipo NON bloccante: presa in carico entro 2 ore lavorative
- Anomalie: presa in carico entro 4 ore lavorative

Tempi di risoluzione in base alle 3 classi di gravità sono i seguenti:

- Problemi di tipo bloccante: entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi
- Problemi di tipo NON bloccante: entro 16 ore nel 95% dei casi
- Anomalie: entro 24 ore nel 95% dei casi

Per ore lavorative si intendono quelle comprese nell'orario di copertura del servizio sopra descritto.

Il bilinguismo è garantito per il primo livello di supporto.

Il tipo di servizio erogato sarà il seguente:

SIAG sarà il primo punto di contatto per le strutture convenzionate

- Se si tratta di un problema locale di configurazione/connettività la struttura deve rivolgersi ad un tecnico di fiducia, SIAG sarà comunque a disposizione della struttura fornendo eventuali istruzioni o assistenza da remoto.
- Se si tratta di un problema di connettività SIS-ACCESS verrà presa in carico da SIAG
- Se si tratta di un problema applicativo (p. es. CupWeb), SIAG aprirà un ticket nel sistema di ticketing di ASDAA utilizzando le credenziali che verranno fornite da ASDAA stessa. Nel ticket dovrà essere indicato anche il referente della struttura da contattare per la segnalazione.

Nel caso in cui la richiesta non possa essere risolta direttamente da Informatica Alto Adige e si renda necessario l'intervento del secondo livello di assistenza (AZIENDA SANITARIA), il conteggio del tempo di risoluzione verrà sospeso e ripreso nel momento in cui la richiesta torni ad essere di competenza di Informatica Alto Adige.

Questo servizio IT viene offerto secondo lo SLA standard, specificato in seguito.

Nr.	Parametro	Dettaglio	Descrizione
1	Vantaggi del servizio IT	Descrizione qualitativa	Attivazione nuovi punti erogativi e manutenzione correttiva ed adeguativa alle norme di legge
2	Parametri funzionali del servizio IT	Parametri funzionali	-
		Parametri opzionali	-
		Ciclo di vita servizio	l'infrastruttura è continuamente rinnovata, il servizio è costantemente aggiornato in coerenza con le esigenze del business
3	Fornitura del servizio IT	Confine del servizio	-
4	Numero di utenti del servizio IT	Quantità utilizzatori massimo	Come da indicazioni della Rip. Salute
5	Disponibilità del servizio IT	Calendario disponibilità servizio	7x24 (lu-do / 0:00-24:00)
		Disponibilità	99,57%
		Valore limite fermo	04:00 (Servizio di reperibilità)
6	Tempi di supporto per il servizio IT	Calendario First Level Support (Single Point of Contact)	Callcenter Südtiroler Informatik AG



		Lunedì	08:00 - 19:30
		Martedì	08:00 - 19:30
		Mercoledì	08:00 - 19:30
		Giovedì	08:00 - 19:30
		Venerdì	08:00 - 19:30
		Sabato	08:00 - 13:00 – 15:00 -19:30
		Domenica	08:00 - 13:00 – 15:00 -19:30
		Giornate festive	08:00 - 13:00 – 15:00 -19:30
		Risposta al telefono	Durata massima in attesa 1 minuto (95%)
		Presenza incarico e-mail	Entro 30 minuti (90%)
		Attribuzione Ticket	Entro 1 ora (90%)
		Calendario Second Level Supporto	Lu-ve 08:00 - 17:00
		Presenza in carico disfunzione	Critical: 01:00 High: 02:00 Medium: 04:00 Low: 8:00 (a base tempi di servizio)
7	Lingue di supporto per il servizio IT	Lingua supporto	Italiano, tedesco
8	Backup del servizio IT	Tempo Ripristino	Tutti i giorni - entro 48 ore



2. Prospetto economico

2.1. Costi e attività di progetto

Non sono previste attività di progetto.

2.2. Costi e attività di Servizio

Nel prospetto seguente sono riportati in dettaglio i costi relativi all'espletamento delle attività.

Service Management:

Le prestazioni di Service Management, quantificate in 0,5 giorni a trimestre, verranno utilizzate per la reportistica, la gestione dei fornitori, per riunioni e incontri sul progetto.

Manutenzione e ServiceDesk:

Quanto sotto riportato vale sia per le attivazioni esistenti, sia per le nuove attivazioni. I costi di manutenzione dipendono dal numero di strutture convenzionate effettivamente attivate.

Il servizio comprende:

- Help Desk di 2° livello nei giorni feriali, limitatamente agli orari:
 - dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:30 alle ore 19:30
 - il sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Nel servizio è, inoltre, compresa la gestione degli SLA come specificato nel precedente paragrafo "2.2. SLA proposti".

Nel prospetto seguente sono riportati in dettaglio i costi relativi all'espletamento delle prestazioni di servizio.



Prestazioni Servizio (annuali)				Importo
Prestazioni interne SIAG				
Figura professionale	Attività	Tariffa in € (IVA esclusa)	Giorni	Importo (IVA esclusa)
Service Manager	Service management	600,00 €	2	1.200,00 €
	Manutenzione e Service Desk	25,50 €	420	10.710,00 €
Totale costi interni				11.910,00 €
Costi interni		Costo in € (IVA esclusa)	Unità	Importo (IVA esclusa)
Totale costi interni				0,00 €
Totale prestazioni interne SIAG				11.910,00 €
Prestazioni esterne				
Contratto (CIG-RUP-DEC)	Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti			Importo (IVA esclusa)
Totale costi attività esterne (supplemento escluso)				0,00 €
Totale costi prestazioni esterne				0,00 €
Totale complessivo servizio (IVA esclusa)				11.910,00 €
		IVA	22%	2.620,20 €
Totale complessivo servizio (IVA inclusa)				14.530,20 €
Mesi di servizio fino a fine anno			12	14.530,20 €
Totale complessivo servizio fino a fine anno (IVA inclusa)				14.530,20 €

Il valore 420 è dato dal numero di mesi (12) per il numero di strutture previste (35). Viene esposto il costo in questo modo, per facilitare i conteggi della fatturazione e per permettere una migliore gestione al cliente. Verranno conteggiati i canoni solo a mesi interi a partire dal primo mese successivo all'attivazione.