



Bolzano, 22.06.2022

**Azienda Sanitaria dell'Alto Adige  
Ripartizione Informatica**

Offerta redatta da:

Francesco Terracciano  
Tel. 0471 56 6270  
Francesco.Terracciano@siag.it

Via del Ronco, 3  
39100 Bolzano  
IT@sabes.it  
Lidia Ferrari  
Lidia.ferrari@sabes.it >  
Georg Hirber  
E-Mail: georg.hirber@sabes.it

Per conoscenza: Andrea Toniutti  
Andrea.Toniutti@sabes.it

Preventivo: **Prev2022.065\_Servizio IT per la gestione della posta  
indesiderata v1.0**  
Servizio per la analisi delle mail indesiderate o sospette in transito  
sul dominio  
SABES

Spett.le Ripartizione Informatica,

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

### 1.1. Richiesta di preventivo

Persone di riferimento in PAB	Cliente	Lidia Ferrari
		Georg Hirber

### 1.2. Progetto

Identificativo del progetto in WM	--		
Project Manager	--		
Data inizio progetto	--		
Data fine progetto	--		
Corrispettivo richiesto (IVA incl.)	--		
Tipologia di fatturazione	--		
Piano di fatturazione	MF1	--	--
	MF2	--	--
	MF...	--	--

### 1.3. Servizio

Service Area	23. IT-Security, Compliance and Special Services
Servizio	23.04.01 Servizio IT per la gestione della posta indesiderata
Tipo di attività	Nuova Istanza
Identificativo del servizio in WM	131757
Service Area Manager	Francesco Terracciano
Data presunta di inizio servizio (1)	01.07.2022
Durata minima del servizio (2)	6 mesi
Canone annuo richiesto (IVA incl.)	12.962,50 €
Tipologia di fatturazione (3)	consumo

(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](mailto: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. 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.

## 3. 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.

**Tariffe Applicate:** Le tariffe applicate per singola figura professionale sono riportate nella tabella dei costi e si riferiscono a quanto approvato con delibera della Giunta Provinciale.

### 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.
- SIAG comunica che l'implementazione di quanto richiesto potrebbe determinare il trasferimento di dati personali dall'UE verso un Paese terzo (esterno allo spazio economico europeo)."

#### 4. Approvazione del documento

Il presente documento con tutti i suoi allegati è stato verificato ed infine approvato da:

- > Capo Reparto
- > Head of Finance
- > Head of SMO/PMO

Autorizzato e firmato digitalmente da:

**Stefan Gasslitter**

Direttore Generale

## ALLEGATO

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

### 1. Dati del Progetto

La presente offerta non prevede attività progettuali.

### 2. Dati del Servizio

Il servizio che si intende offrire all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige è già attivo presso la Provincia Autonoma di Bolzano ma con una conformazione differente. Infatti, mentre per PAB è prevista la messa a disposizione:

1. di un tool come Email Security Gateway, per l'analisi automatica delle mail in transito all'interno del dominio di riferimento;
2. di un security analyst per l'analisi manuale delle mail segnalate come sospette dai dipendenti dell'amministrazione,

per SABES sarà previsto solo l'approccio manuale elencato al punto 2. Nel dettaglio, il Security Operation Center di SIAG metterà a disposizione di SABES, nell'arco degli ultimi 6 mesi dell'anno 2022, un security analyst, per un massimo di 25 giornate, che verranno fatturate a consumo, per supportare l'amministrazione stessa nella individuazione e gestione di e-mail malevole transitate all'interno del dominio di riferimento sulle 13903 caselle di posta attualmente gestite.

In particolare, grazie all'attivazione del suddetto servizio, l'amministrazione dell'azienda Sanitaria dell'Alto Adige, potrà far transitare, sulla casella soc@siag.it, richieste di supporto per l'analisi di mail ricevute e ritenute sospette (le mail andranno inserite nella richiesta di supporto come allegato) che, in un primo momento, non siano risultate bloccate, in automatico, dal motore di email protection Microsoft in loro gestione.

Gli analisti del SOC, formalizzeranno il supporto mediante l'apertura di un ticket sul sistema interno Ky2Help, analizzeranno mail Sender, IP Sender, eventuali link o allegati presenti, corpo della mail e classificheranno la stessa come:

1. **Mail lecita:** nessuna azione verrà richiesta agli amministratori della piattaforma Email Protection Microsoft (la cui gestione esula da questo preventivo);
2. **Mail malevola:** in questo caso il SOC provvederà a bloccare immediatamente ed in maniera indipendente IP/URL classificati come dannosi e, nel contempo, suggerirà, in risposta alla mail di supporto iniziale, l'applicazione sulla piattaforma di Email Protection Microsoft gestita da SABES, l'applicazione di filtri basati su specifici parametri che verranno comunicati puntualmente;

Sia nel primo sia nel secondo caso, a 48 ore dalla apertura del ticket da parte dell'analista del SOC di SIAG, si provvederà alla chiusura dello stesso specificando le eventuali azioni intraprese.



## 2.1. SLA proposti

Questo servizio IT viene offerto secondo lo SLA standard.

Nr.	Parametro	Dettaglio	Descrizione
1	Vantaggi del servizio IT	Descrizione qualitativa	Analisi manuale delle mail sospette.
2	Parametri funzionali del servizio IT	Parametri funzionali	Massimo 25 giornate per gli ultimi 6 mesi del 2022. Analisi sulle mail transitate sulle 13903 caselle SABES.
		Parametri opzionali	
		Ciclo di vita servizio	
3	Fornitura del servizio IT	Confine del servizio	Dominio SABES
4	Numero di utenti del servizio IT	Quantità utilizzatori massimo	13903
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 - 19:00
		Martedì	08:00 - 19:00
		Mercoledì	08:00 - 19:00
		Giovedì	08:00 - 19:00
		Venerdì	08:00 - 19:00
		Sabato	08:00 - 13:00
		Domenica	Non disponibile
		Giornate festive	Non disponibile
		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



### 3. Prospetto economico

#### 3.1. Costi e attività di Servizio

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

Prestazioni Servizio (annuali)				Importo
<b>Prestazioni interne SIAG</b>				
Figura professionale	Attività	Tariffa in € (IVA esclusa)	Giorni	Importo (IVA esclusa)
Service Manager		600,00 €	0	0,00 €
Functional Analyst		525,00 €	0	0,00 €
Software Designer		490,00 €	0	0,00 €
Developer, Application Assistance		490,00 €	0	0,00 €
DB Administrator		550,00 €	0	0,00 €
System Administrator		425,00 €	25	10.625,00 €
Technical & Service Support		380,00 €	0	0,00 €
Formazione		525,00 €	0	0,00 €
Totale costi interni				10.625,00 €
Costi interni		Costo in € (IVA esclusa)	Unità	Importo (IVA esclusa)
Totale costi interni				0,00 €
<b>Totale prestazioni interne SIAG</b>				<b>10.625,00 €</b>
<b>Prestazioni esterne</b>				
Contratto (CIG-RUP-DEC)	Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti			Importo (IVA esclusa)
Totale costi attività esterne (supplemento escluso)				0,00 €
<b>Totale costi prestazioni esterne</b>				<b>0,00 €</b>
<b>Totale complessivo servizio (IVA esclusa)</b>				<b>10.625,00 €</b>
		IVA	22%	2.337,50 €
<b>Totale complessivo servizio (IVA inclusa)</b>				<b>12.962,50 €</b>