



Bolzano, 21.11.2022

Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Ripartizione Informatica

Via del Ronco 3

39100 Bolzano

Offerta redatta da:

Marika Rech
Tel. 0471 56 6000
Marika.rech@siag.it

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

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

Preventivo: **Prev2022.125_DEMA-FARM_v1.0**
[17.01.02 Servizio IT per la gestione dei servizi per le farmacie e dispensari](#)

Spett.le Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, Egregio Dott. Ing. Andrea Toniutti,
in riferimento al rinnovo dei servizi IT in oggetto 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,
Informatica Alto Adige S.p.A.



1. Tabella riepilogo

1.1. Richiesta di preventivo

Persone di riferimento	Cliente	Ing. Andrea Toniutti
		Dott. Francesco Bertoldi
		--

1.1. Progetto

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

1.2. Servizio

Service Area	17. Healthcare Services
Servizio	17.01.02 Servizio IT per la gestione dei servizi per le farmacie e dispensari
Tipo di attività	Rinnovo
Identificativo del servizio in WM	137265
Service Area Manager	Marika Rech
Data presunta di inizio servizio (1)	01.01.2023
Durata minima del servizio (2)	1 anno
Canone annuo richiesto (IVA escl.)	Canone mensile
Tipologia di fatturazione (3)	consumo
<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> <p>(3) Il costo del servizio per gli anni successivi a quello corrente (se previsto), verrà inserito e calcolato nello Jahresprogramm.</p>	



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.

Modalità di incarico: Qualora il Cliente accolga la presente offerta, la stessa provvederà ad emettere Incarico a copertura totale dei costi indicati.

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

1. Dati del Progetto

Non sono previste attività di progetto.

2. Dati del Servizio

Attraverso i servizi oggetto del preventivo, viene garantito alle farmacie convenzionate e ai dispensari di erogare prescrizioni dematerializzate secondo il DM del 2 novembre 2011.

Al **21.11.2022** erano collegati e attivi 149 esercizi sul territorio dell'Alto Adige. Oltre alla manutenzione ordinaria per le farmacie e dispensari già attive viene prevista l'attivazione e la manutenzione di ulteriori 35 punti erogativi. I livelli di servizio sotto riportati valgono sia per le attivazioni esistenti, sia per le nuove eventuali attivazioni.

Il servizio comprende:

- Manutenzione correttiva e adeguativa alle norme di Legge
- Helpdesk di primo e secondo livello, limitatamente agli orari:
 - o dal lunedì al venerdì non festivi 08:00-19:30
 - o sabato, domenica e festivi 08:00-13:00 e 15:00-19:30

Sarà escluso dalla fascia di copertura sopradescritta il servizio di supporto erogato dal produttore del software gestionale (Studiofarma), che è in grado di garantire da lunedì a venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Secondo una nostra analisi, le probabilità di riscontrare problematiche legate al software gestionale sono molto ridotte e riteniamo pertanto che tale fascia di copertura sia sufficiente a rispettare la qualità del servizio di supporto richiesta dal committente. Viene garantito il 95% della risoluzione di un problema bloccante entro le 2h se viene escluso dal calcolo dei tempi il tempo di percorrenza dalla sede del fornitore del servizio fi-no alla farmacia. Sono, inoltre, esclusi dal calcolo eventuali malfunzionamenti del software gestionale farmacia, problemi sulla connettività e SAP non raggiungibile per cause non imputabili alla farmacia. Le prestazioni di Service Management verranno utilizzate per la reportistica, la gestione dei fornitori, per riunioni e incontri sul progetto.



2.1 SLA proposti

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 e 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



3. Prospetto economico

3.1 Costi e attività di Progetto

Non sono previste attività di progetto.

3.2 Costi e attività di Servizio

Nel prospetto seguente sono riportati in dettaglio i costi relativi all'espletamento delle attività. In particolare, i giorni inerenti all'Assistenza di 1° livello sono il numero di mesi (12) per il numero di posizioni previste (vedi paragrafi precedenti). 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.

Service Management:

Sono comprese le attività interne di monitoraggio dell'intero servizio di "Prescrizione Digitale" erogato alle farmacie e Dispensari

Assistenza di 1° livello:

Il canone di manutenzione e assistenza garantisce i livelli di servizio sopra esposti da parte di Siag. Il costo viene calcolato sulla base di un canone mensile per farmacia/dispensario.

Prestazioni Esterne

Di seguito vengono riportati i costi relativi alle prestazioni esterne. Tutti gli importi sono da intendersi IVA esclusa ed espressi in euro.

Manutenzione Wingsfar (Studiofarma):

Canone di manutenzione ed assistenza erogato dal produttore del software Wingsfar.

Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti	Tariffa	Giorni/Unità	Importo totale
Manutenzione Wingsfar	1.080,00	12 mesi	12.960,00

Manutenzione e assistenza 2° livello:

Canone di manutenzione ed assistenza erogato dai distributori del software Wingsfar.

Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti	Tariffa	Giorni/Unità	Importo totale
Manutenzione e assistenza 2° livello	18,01	2.208 unità (*)	39.766,08

(*) canone di €18,01 per numero farmacie/dispensari attivate (149) ed ulteriori 35 attivabili

Attivazioni:



Canone di manutenzione ed assistenza erogato dai distributori del software Wingsfar.

Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti	Tariffa	Giorni/Unità	Importo totale
Attivazioni	658,80	35 unità (*)	23.058,00

(*) 35 nuove farmacie/dispensari attivabili

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 (IVA esclusa)	Giorni	Importo (IVA esclusa)
Service Manager	Service management	600,00 €	15	9.000,00 €
Assistenza 1° livello	Troubleshooting e gestione servizio	25,50 €	2208	56.304,00 €
Totale costi interni				65.304,00 €
Costi interni		Costo in € (IVA esclusa)	Unità	Importo (IVA esclusa)
Totale costi interni				0,00 €
Totale prestazioni interne SIAG				65.304,00 €
Prestazioni esterne				
Contratto (CIG-RUP-DEC)	Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti			Importo (IVA esclusa)
Alfredo Iellici	Manutenzione Wingsfar (Studiofarma)			12.960,00 €
Alfredo Iellici	Manutenzione e assistenza 2° livello			39.766,08 €
Alfredo Iellici	Attivazioni			23.058,00 €
Totale costi attività esterne				75.784,08 €
Totale costi prestazioni esterne				75.784,08 €
Totale complessivo servizio (IVA esclusa)				141.088,08 €
			IVA 22%	31.039,38 €
Totale complessivo servizio (IVA inclusa)				172.127,46 €