



Bozen/ Bolzano, 22.04.2021

Offerta redatta da:

Marika Rech  
Tel. 0471 56178  
Marika.rech@siag.it

**Azienda Sanitaria dell'Alto Adige**  
**Ripartizione Informatica**  
**Via del Ronco 2**  
**39100 - Bolzano**  
**it@asdaa.it**

**Ing. Andrea Toniutti**  
Andrea.Toniutti@sabes.it

Per conoscenza: Ing. Stefano Grillo  
Stefano.Grillo@sabes.it

Preventivo: **Prev2021.054\_RefOnline\_v1.0**  
Rinnovo Servizio Referti Online

Spett.le Azienda Sanitaria dell'Alto Adige,

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. Dati del preventivo

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

Priorità	--	
Data inizio desiderata	--	
Data fine desiderata	--	
Persona di riferimento	Cliente	--

### 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	17.05.01 Servizio IT per la gestione dei referti online
Tipo di attività	Rinnovo
Identificativo del servizio in WM	110141
Service Area Manager	Marika Rech
Data inizio servizio (1)	01.01.2021
Durata servizio / data fine servizio (2)	31.12.2023
Tipologia di fatturazione (3)	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 <a href="mailto:shared_orders@siag.it">shared_orders@siag.it</a>, 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. Dati del Progetto

Il preventivo riguarda la fornitura ed il rinnovo del servizio. Non sono previste attività progettuali.

## 3. Dati del Servizio

Il servizio prevede la possibilità di ritirare i Referti di Laboratorio fornendo il proprio Codice Fiscale, il numero della tessera sanitaria in corso di validità e un Token identificativo rilasciato dal cliente al momento del prelievo o dell'erogazione della prestazione.

Il servizio comprende la pagina web, il controllo della corrispondenza della TNS e il codice fiscale, nonché la data di scadenza della stessa.

Infine, il servizio espone anche un link per il pagamento del referto stesso, nel caso non fosse saldata la relativa fattura.

SIAG offre ai cittadini un numero verde da contattare per erogare assistenza agli utenti.

Di seguito il dettaglio delle voci di costo:

- **Service Management**

Sono comprese le attività interne di monitoraggio dell'intero servizio, i rapporti con il cliente e l'efficientamento dei processi incrementate di 5 giorni rispetto al 2020 a seguito dell'importante incremento del servizio legato alla pandemia.

- **Manutenzione sistemistica secondo livello**

Sono comprese le attività di manutenzione ordinaria sistemistiche, aggiornamento dei sistemi operativi, firewall e altri aspetti quali la sicurezza, gestione del data base e costi infrastrutturali.

- **Manutenzione Applicativa secondo livello**

Sono comprese le attività di manutenzione ordinaria applicativa, aggiornamento delle label e piccole modifiche e altri aspetti quali la sicurezza applicativa e l'aggiornamento delle librerie utilizzate.

- **Supporto di primo livello**

È compreso il call center dalle ore 8:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì. Inoltre, gli operatori sono formati per chiudere le segnalazioni qualora il problema rientrasse tra quelli documentati nelle FAQ condivise con il cliente. Infine, gestiscono eventuali segnalazioni verso il cliente stesso per una serie di problematiche concordate.



### 3.1. SLA proposti

Nr.	Parametro	Dettaglio	Descrizione
1	<b>Vantaggi del servizio IT</b>	Descrizione qualitativa	Rinnovo del servizio IT di Referti Online che consiste nella manutenzione ordinaria e sistemistica, nonché le attività di monitoraggio del servizio. Sono comprese le attività di supporto di 1 livello (bilingue) ai cittadini che hanno delle difficoltà nell'utilizzo del servizio online.
2	<b>Parametri funzionali del servizio IT</b>	Parametri funzionali	n.a.
		Parametri opzionali	n.a.
		Ciclo di vita servizio	l'infrastruttura è continuamente rinnovata
3	<b>Fornitura del servizio IT</b>	Confine del servizio	<a href="https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=it-IT">https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=it-IT</a> <a href="https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=de-DE">https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=de-DE</a> <a href="https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=en-US">https://refonline.sabes.it/Privacy/Index?lang=en-US</a>
4	<b>Numero di utenti del servizio IT</b>	Quantità utilizzatori massimo	Illimitato
5	<b>Disponibilità del servizio IT</b>	Calendario disponibilità servizio	7x24 (lu-do / 0:00-24:00)
		Disponibilità	99,57%
		Valore limite fermo	04:00 (Servizio di reperibilità)
6	<b>Tempi di supporto per il servizio IT</b>	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 - 19:00
		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	<b>Lingue di supporto per il servizio IT</b>	Lingua supporto	Italiano, tedesco



---

<b>8</b>	<b>Backup del servizio IT</b>	Tempo Ripristino	Tutti i giorni - entro 48 ore
----------	-----------------------------------	------------------	-------------------------------



#### 4. Prospetto economico

##### 4.1. Costi e attività di Progetto

Non sono previste attività progettuali.

##### 4.2. Costi e attività di Servizio

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

<b>Prestazioni Servizio (annuali)</b>				<b>Importo</b>
<b>Prestazioni interne SIAG</b>				
<b>Figura professionale</b>	<b>Attività</b>	<b>Tariffa in € (IVA esclusa)</b>	<b>Giorni</b>	<b>Importo (IVA esclusa)</b>
Service Manager		600,00 €	6	3.600,00 €
Developer, Application Assistance - Manutenzione		490,00 €	6	2.940,00 €
System Administrator - Manutenzione sistemistica		425,00 €	4	1.700,00 €
Technical & Service Support -		380,00 €	8	3.040,00 €
<b>Totale costi interni</b>				<b>11.280,00 €</b>
<b>Costi interni</b>		<b>Costo in € (IVA esclusa)</b>	<b>Unità</b>	<b>Importo (IVA esclusa)</b>
<b>Totale costi interni</b>				<b>0,00 €</b>
<b>Totale prestazioni interne SIAG</b>				<b>11.280,00 €</b>
<b>Prestazioni esterne</b>				
<b>Contratto (CIG-RUP-DEC)</b>	<b>Attività/Pacchetti di Lavoro/Acquisti</b>			<b>Importo (IVA esclusa)</b>
Totale costi attività esterne (supplemento escluso)				0,00 €
Supplemento su prestazioni esterne			8%	0,00 €
<b>Totale costi prestazioni esterne</b>				<b>0,00 €</b>
<b>Totale complessivo servizio (IVA esclusa)</b>				<b>11.280,00 €</b>
			IVA 22%	2.481,60 €
<b>Totale complessivo servizio (IVA inclusa)</b>				<b>13.761,60 €</b>
Mesi di servizio fino a fine anno			12	13.761,60 €
<b>Totale complessivo servizio fino a fine anno (IVA inclusa)</b>				<b>13.761,60 €</b>



## 5. Tabella riepilogo corrispettivi

Anno Prestazione	2021	2022	2023	2024	2025	Totali IVA escl.	Totali IVA incl.
Progetto in EURO							
Servizio in EURO	11.280,00	11.280,00	11.280,00	-	-	<b>33.840,00</b>	<b>41.284,80</b>
<b>Tot per anno</b>	<b>11.280,00</b>	<b>11.280,00</b>	<b>11.280,00</b>			<b>33.840,00</b>	<b>41.284,80</b>

## 6. Tariffe applicate

Le tariffe per figura professionale indicate nella tabella sono quelle previste dalla delibera della Giunta Provinciale n° 558 del 12.06.2018:

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

## 7. 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.

## 8. 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.





## 9. Approvazione del documento

Il presente documento è stato verificato ed infine firmato digitalmente:

Per la parte tecnica ed economico-finanziaria riportata nel Cap. 4 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	<b>Firmato Digitalmente da: Stefan Gasslitter</b>