



**consip**

## **CAPITOLATO TECNICO – PARTE II**

**CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.p.A. PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI CLOUD DI ORACLE BIG DATA E ANALYTICS CLOUD MACHINE PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO NELL'AMBITO DEL BANDO ISTITUTIVO AVENTE AD OGGETTO IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI**



## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	3
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	3
3.1	Oggetto della fornitura	3
3.2	PRESCRIZIONI NORMATIVE	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.	SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	5
4.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.2	Connessione al sistema Oracle per la gestione dei malfunzionamenti Hardware	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.3	Responsabile della fornitura	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.4	Servizio di Preinstallazione e di verifica preliminare	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.5	Servizio di consegna/installazione/configurazione	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.5.1	Trasporto e Consegna dei prodotti hardware e software	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.5.2	Installazione e configurazione dei prodotti hardware e software	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.5.3	Verifica di conformità	4
4.6	Servizio di manutenzione	5
4.6.1	Livelli di Servizio	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.7	Servizi ACS	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.7.1	Il contenuto del modulo ASA - Servizi reattivi	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.7.2	Il contenuto del modulo ASA - Servizi tecnici	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4.7.3	Il contenuto del modulo ASA - Servizi accessori	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le specifiche tecniche per l'acquisizione dei servizi cloud di Oracle Big Data e Analytics Cloud Machine per la Ragioneria Generale dello Stato nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.

## 2. CONTESTO

Nell'ottica di realizzare una soluzione per RGS basata su tecnologie e metodologie "Big Data" che fosse in grado di risolvere - attraverso l'implementazione di algoritmi di Data Mining su una grossa mole di informazione (milioni di fatture inviate alla PA) - le esigenze (Fraud Intelligence) proprie di una definita classe di utenza (Guardia di Finanza), Sogei ha individuato nella piattaforma tecnologica "Oracle Cloud Machine e relativi servizi Data Lake e Analytics" (OCM/DLA) la soluzione che meglio rispondesse all'esigenza della RGS e si integrasse nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica già presente nel MEF.

Nello specifico, con l'utilizzo dei suddetti servizi sarà possibile soddisfare esigenze (business e tecniche) quali:

- Data Exploration: disponibilità di un ambiente di analisi utile alla prototipizzazione e formalizzazione del requisito utente (Dimensional Fact Model);
- Operational BI: disponibilità di «analitiche operative» da svolgersi sui dati di dettaglio (raw data) provenienti dai sistemi source;
- Data Analytics: nuove modalità di analisi dati (data mining e data visualization) da condurre su tutti i dati a disposizione (dati di dettaglio dei sistemi sorgente, dati certificati DW RGS/BDAP, altre fonti esterne) attraverso algoritmi di machine learning;
- Storage: minimizzazione dell'effort economico determinato dal volume crescente dei dati.
- Performance: necessità di gestire le problematiche generate da richieste utente estemporanee su sistemi sorgente spesso non "stabili" in termini di struttura dati esposta;
- Nuove fonti dati: integrazione di nuove fonti dati con formati non strutturati (XBRL, testo, ...).

## 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 3.1 Oggetto dell'affidamento

I servizi oggetto di questa acquisizione sono costituiti da:

Codice Servizio	Nome Servizio	Metrica	Qtà
-----------------	---------------	---------	-----

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.a. per l'affidamento di servizi cloud di Oracle Big Data e Analytics Cloud Machine per la Ragioneria Generale dello Stato nell'ambito del SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. – ID 2146

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II



B88303	Oracle Analytics Cloud - Enterprise	OCPU per Ora	4
B88307	Oracle Big Data Cloud Service - Compute Edition - Compute Capacity	OCPU per Ora	24
B88308	Oracle Big Data Cloud Service - Compute Edition - Storage Capacity	GB Storage Capacity per Mese	50.000
B88404	Oracle Database Cloud Service - All Editions - BYOL	OCPU per Ora	8
B88297	Oracle Database Backup Service - Storage Capacity	GB Storage Capacity per Mese	20000
B88299	Oracle Data Integrator Cloud Service	OCPU per Ora	6
B88287	Oracle Java Cloud Service - Enterprise	OCPU per Ora	6
B88167	Oracle Identity Cloud Service - Standard	Active User per Ora	15
B88269	Oracle Cloud Infrastructure - Compute Classic - Compute Capacity	OCPU per ora	8
B88274	Oracle Cloud Infrastructure - Block Storage Classic	GB Storage Capacity per Mese	10000
B88285	Oracle Cloud Infrastructure - Object Storage - Storage	GB Storage Capacity per Mese	25000

Tutti i servizi elencati sono da intendersi erogati continuamente al massimo delle capacità fisiche sopra espresse per 24 ore/giorno per 31 giorni/mese per 12 mesi.

### 3.2 Verifica di conformità

Entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrente dalla data di fine del relativo periodo di fatturazione verrà effettuata da parte della Sogei una verifica tecnico-funzionale ("Verifica di Conformità") dei servizi erogati.

L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse da quelle eventualmente indicate dall'Impresa.

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i servizi siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà prodotto il "Verbale di Verifica di Conformità", la cui data verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura".

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi all'Impresa, secondo quanto previsto dallo Schema di Contratto.



## 4. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dall'Impresa unitamente alla medesima.

### 4.1 Servizio di manutenzione

All'interno dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere assicurato il servizio di manutenzione (Supporto Oracle Cloud), previsto per tutti i prodotti software forniti in modalità cloud, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Il servizio di manutenzione dovrà essere operativo H24 per 365 giorni all'anno.

Il servizio di manutenzione dovrà essere prestato conformemente al documento Oracle "Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies" sezione "5. Oracle Cloud Support Policy" nella sua versione 2.6 del settembre 2018 che si allega al presente Capitolato Tecnico. In particolare e a integrazione del predetto documento, si sottolinea che:

Il supporto Oracle per i Servizi Cloud Oracle è costituito da:

- Diagnosi dei problemi relativi ai Servizi Cloud Oracle;
- Sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere gli errori riportati e verificabili nei Servizi Cloud Oracle per consentire l'esecuzione dei suddetti Servizi Cloud Oracle in tutti i loro aspetti sostanziali come descritto nella relativa Documentazione del Programma;
- Supporto durante le attività di Gestione delle Modifiche descritte nella *Oracle Cloud Change Management Policy*;
- Supporto con richieste di assistenza tecnica 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana;
- Accesso 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, a un Portale di Supporto del Cliente Cloud designato da Oracle (ad es. My Oracle Support) e servizio di Supporto Telefonico con Operatore per registrare le richieste;
- di assistenza;
- Accesso ai forum delle community;
- Il servizio di assistenza al Cliente non a carattere tecnico è fornito durante il normale orario lavorativo locale di Oracle (dalle 8:00 alle 17:00).

Le richieste di assistenza potranno essere effettuate via telematica attraverso il Portale di supporto del cliente cloud messo a disposizione della Oracle o tramite richiesta telefonica al numero telefonico che verrà comunicato al momento della stipula del contratto.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale e/o hardware che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

---

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.a. per l'affidamento di servizi cloud di Oracle Big Data e Analytics Cloud Machine per la Ragioneria Generale dello Stato nell'ambito del SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni. – ID 2146

Allegato 2 - Capitolato Tecnico – Parte II



La Sogei contatterà la struttura del servizio di manutenzione, attraverso i canali sopra citati, segnalando il malfunzionamento e il relativo grado di gravità secondo la seguente classificazione:

#### **Severità 1**

L'uso dei Servizi Cloud Oracle è completamente interrotto o così gravemente pregiudicato da non consentire ragionevolmente la prosecuzione del lavoro. Le operazioni pregiudicate sono essenziali per il business e il caso è da considerarsi un'emergenza. Una richiesta di assistenza di Severità 1 presenta una o più delle seguenti caratteristiche:

- Dati corrotti ;
- Una funzione documentata essenziale non disponibile ;
- Interruzione del servizio indefinita, determinante un ritardo inaccettabile o indefinito in relazione a risorse o risposte ;
- Crash del sistema e crash ripetuti dopo i tentativi di riavvio.

#### **Severità 2**

Il servizio è considerevolmente interrotto. Le principali funzioni dei Servizi Cloud Oracle non sono disponibili e non vi sono soluzioni alternative disponibili; tuttavia, le operazioni possono proseguire con delle limitazioni.

#### **Severità 3**

Il servizio è solo in parte interrotto, le cui conseguenze causano disagi; può essere necessario un *workaround* per ripristinare la funzionalità.

#### **Severità 4**

Richieste di informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione in relazione ai Servizi Cloud Oracle senza, però, pregiudizio alcuno sull'operatività del servizio. Non viene registrata alcuna interruzione del servizio.

### **4.2 Livelli di Servizio**

I Servizi Cloud Oracle dovranno essere disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e dei casi previsti al paragrafo 3.3 del documento "Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies" nella versione 2.6 del Settembre 2018, e in ogni caso, rispettando il Tempo di Attività Previsto del **99,5%** su base mensile, **pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.**