



consip

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

DELLA PROCEDURA NEGOZIATA RELATIVA AL CONTRATTO ULA ORACLE 2017-2019 PER LA SOGEI – ID 1839

Consip S.p.A. a socio unico

Sede Legale: Via Isonzo 19/E - 00198 Roma

T +39 06 85449.1 - F +39 06 85449 281 - www.consip.it

Capitale Sociale € 5.200.000,00 i.v. C.F. e P.IVA 05359681003

Iscr.Reg.Imp.c/o C.I.I.A. Roma 05359681003 Iscr.R.E.A. N.878407



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	LICENZE D'USO	6
3.	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	8
4.	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ACS (ADVANCED CUSTOMER SUPPORT)	10
5.	SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI OC (ORACLE CONSULTING)	10
6.	SERVIZI DI FORMAZIONE.	11
7.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO	11
7.1	Consegna dei prodotti e verifica di conformità.	12
7.2	Servizio di manutenzione.	12
7.3	Servizi di supporto specialistico ACS (Advanced Customer Support Services).	14
7.4	Servizi professionali specialistici OC (Oracle Consulting)	18
7.5	Servizi di formazione	19
8.	PENALI	19
9.	MODALITA DI CONSUNTIVAZIONE E FATTURAZIONE	19



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del presente Capitolato e nel contratto valgono le seguenti definizioni:

- **Aggiornamento:** le nuove release, patches, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai prodotti installati.
- **Applications National Language Support (NLS) Supplement Media Packs:** Oracle rende noto che solamente un sottoinsieme di prodotti inclusi in un Applications (NLS) Supplement Media Pack é stato tradotto. Per i clienti attualmente sotto regolare contratto di supporto, sul sito My Oracle Support (<http://support.oracle.com>) sono disponibili le informazioni per verificare quali prodotti sono stati oggetto di traduzione relativamente alle lingue in cui viene fornito il servizio di supporto. Per nuovi clienti o per clienti che non usufruiscono del servizio di supporto, sarà necessario contattare il commerciale Oracle di riferimento per tali informazioni;
- **Application User:** è definito l'individuo autorizzato da la Sogei ad utilizzare i programmi applicativi Oracle concessi in licenza (per i quali è applicabile tale metrica) installati su un singolo server o su server multipli, indipendentemente dall'uso effettivo da parte di tale individuo in un dato momento.
- **Computer:** computer sul quale i programmi sono installati.
- **Connector:** ciascun connettore che connette il prodotto software con un prodotto esterno. E' necessario un singolo Connector per ciascun prodotto che il prodotto software deve interfacciare.
- **Contatti tecnici:** Ordinando Software Updates License & Support è possibile indicare, per ogni pacchetto di licenza, un contatto primario ed uno di riserva (gli individui in questione vengono di seguito definiti "contatti tecnici") incaricati dei contatti con Oracle Support Services (OSS). I contatti tecnici così designati rappresentano l'unico legame fra la la Sogei ed OSS ai fini del supporto tecnico dei programmi. Al fine di evitare interruzioni dei servizi di supporto, sarete tenuti ad avvertire OSS in caso di trasferimento delle responsabilità di contatto tecnico ad un altro individuo.
- **CPU:** un chip che contiene una raccolta di uno o più core sui quali è in esecuzione il programma. Indipendentemente dal numero dei core, ciascun chip viene conteggiato come una 1 CPU. Ai fini dei seguenti programmi: Oracle Utilities Customer Care e Billing Application Workbench, è possibile copiare, installare ed utilizzare tali programmi in esercizio su una CPU solamente per scopi di sviluppo.
- **Customer:** lo specifico cliente identificato nel contratto. Non c'è alcuna limitazione sul numero di computer sui quali tali programmi possono essere copiati, installati e usati.
- **Customer Account:** ciascun Customer Account individuato da la Sogei attraverso un codice univoco, attraverso cui sono gestite oppure mostrate a video le informazioni relative alla fatturazione quando si utilizza il programma, indipendentemente dal numero di soggetti possessori di account associati a tali codici.
- **Developer User/ Developer/ Developer Seat:** individuo autorizzato da la Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Con riguardo ai Developer Users, solo tali utenti possono creare, modificare, accedere ed interagire con i programmi e con la relativa documentazione.
- **Disk Drive:** viene definito quale dispositivo rotante che immagazzina dati cui si accede mediante il programma Oracle Exadata Storage Server Software.



- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite da Oracle e fornite a Sogei.
- **Documentazione di Programma:** indica il manuale d'uso e d'installazione dei programmi.
- **Employee:** è definito come l'insieme di (i) tutti i dipendenti di Sogei full-time, part-time, a tempo determinato e (ii) di tutti gli agenti, appaltatori e consulenti della Sogei che hanno accesso ai Programmi, utilizzano i Programmi oppure sono da questi tracciati.
- **Employee User:** individuo da autorizzato dalla Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento.
- **Employee User Perpetual:** l'individuo autorizzato dalla Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su più server, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Tali Programmi sono concessi in licenza d'uso perpetua. Si precisa che l'utilizzo di ogni singolo Prodotto potrà avvenire da più utenti in uno stesso momento;
- **Hosted Named User:** individuo autorizzato dalla Sogei ad accedere al servizio in hosting, indipendentemente dal suo accesso effettivo a tali servizi in un dato momento.
- **License Set:** Un License Set consiste in :
 - tutte le licenze possedute dalla la Sogei relativamente ad un dato programma;
 - licenze di programma che condividono lo stesso codice sorgente (DB EE, DB SE, DB SE1 e IAS EE, IAS SE, IAS JAVA)
 - dall' Sogei una determinata Applicazione e la relativa Opzione od Opzioni o, ancora, Applicazioni connesse fra loro (ad esempio HR ed HR Intelligence));
 - moduli self service;
 - tutte le licenze in possesso della Sogei facenti parte del medesimo programma integrato (ad esempio Designer, Forms Developer, Reports Developer ed Internet Developer Suite). Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One ed Oracle Database Personal Edition fanno parte del medesimo license set. Nella definizione di license set non sono comprese le licenze di sviluppo e a carattere dimostrativo disponibili mediante l'Oracle Partner Program o l'Oracle Technology Network.
- **Livello di Severità 1 – Critical Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2 – Significant Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa ad un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
- **Livello di Severità 3 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround.
- **Livello di Severità 4 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nell'Allegato I – Capitolato tecnico
- **Module:** ciascun database di produzione che esegue i programmi.
- **Named User Plus/Named User:** individuo autorizzato dalla Sogei ad utilizzare i programmi installati su di un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Tutte



le rimanenti disposizioni della presente definizione troveranno applicazione solo con riguardo a licenze con metrica Named User Plus e non Named User. Eventuali dispositivi automatici che possono accedere i programmi saranno conteggiati come Named User Plus in aggiunta a tutti gli individui autorizzati ad usare i programmi. Se viene utilizzato hardware o software multiplexing (es., TP monitor o un prodotto web server) tale numero va misurato al multiplexing front end. E' consentito il trasferimento automatico dei dati da un computer ad un altro. È responsabilità della Sogei l'accertamento della conformità ed il mantenimento dei Named User Plus rispetto ai requisiti minimi di licenza per processore contenuti nella tabella di seguito indicata.

- **Non Employee User - External:** individuo, che non è dipendente, collaboratore o outsourcer della Sogei, autorizzato da Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su più server, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento.
- **Oracle Customer Data & Device Retention Service:** servizio la cui descrizione si può reperire all'interno delle Technical Support Policies alla sezione Oracle Hardware and Systems Support Policies all'indirizzo www.oracle.com/contracts che qui viene richiamata per relationem.
- **Physical Server:** ciascun server fisico sul quale i programmi sono installati.
- **Processore:** ogni processore sul quale sono installati o sono in esecuzione programmi Oracle.
- **Prodotto/i:** prodotto software concesso in licenza in forma di codice oggetto, di proprietà e/o distribuito dall'Impresa, comprensivo dei relativi supporti magnetici o CD-ROM e della Documentazione.
- **Prodotti Unlimited Deployment:** prodotti software concessi in licenza d'uso, a tempo illimitato, irrevocabili, non esclusivi e non trasferibili, come definiti nell'Allegato II – Offerta del Fornitore. Tali Programmi potranno essere installati ed utilizzati dalla Sogei su di un numero illimitato di Processori per tutta la durata del presente contratto.
- **Programmi:** indica i prodotti software di proprietà o distribuiti da Oracle ordinati dall' Sogei, la Documentazione di Programma e gli aggiornamenti software acquisiti tramite il supporto tecnico.
- **Programmi non supportati:** I clienti in possesso di programmi non supportati non hanno il diritto di ricevere aggiornamenti, patch, servizi di assistenza telefonica o qualsiasi altro servizio di supporto tecnico. Non è consentito l'utilizzo di pacchetti CD o programmi acquistati o scaricati a fini di prova, per essere usati unitamente ad altri programmi supportati o acquistati o scaricati come strumento sostitutivo ai fini dell'aggiornamento di eventuali programmi non supportati.
- **Server:** computer sul quale sono installati i programmi. La licenza per Server consente di utilizzare il programma concesso in licenza su un singolo computer designato.
- **Servizi di manutenzione:** i servizi di manutenzione previsti nel presente contratto e definiti nella documentazione Oracle con il termine "Software Update License & Support" (SULS).
- **Socket:** una slot che ospita un chip (oppure un modulo multi-chip) che contiene un insieme di uno o più cores.
- **Suite:** complesso di componenti software descritti nella documentazione di prodotto.
- **Supporto tecnico:** Consiste nei servizi annuali di supporto tecnico eventualmente ordinati dalla Sogei.
- **Trainee:** dipendente, collaboratore, studente o altra persona registrato dal programma.
- **UPK Developer:** individuo autorizzato dalla Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su più server, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. UPK Developers possono creare, modificare, accedere a ed interagire con simulazioni e documentazione.
- **UPK Module:** viene definita come la componente di software funzionale descritta nella Documentazione



di Programma

- **Wireless handset:** dispositivo per la comunicazione mobile come ad esempio un telefono cellulare, un PDA oppure un paging device che, come primaria funzionalità, garantisce la possibilità di effettuare una comunicazione wireless e la messa a disposizione di data services mediante un service provider.
- **Workstation:** il computer del cliente dal quale vengono utilizzati i programmi, indipendentemente dal fatto che i programmi siano installati.

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di licenze Oracle, di servizi di manutenzione, di servizi di supporto specialistico ACS ed OC e di servizi di formazione di seguito brevemente elencati:

1) Licenze d'uso:

Licenze d'uso di prodotti software Oracle per soddisfare il fabbisogno incrementale della SOGEI, da acquisirsi in modalità Unlimited e Capped attraverso un nuovo diritto Unlimited License Agreement per i prodotti software di cui alle tabelle A1 e A2;

2) Servizio di manutenzione:

- Servizio di manutenzione per 24 mesi delle licenze descritte al precedente punto 1);
- Servizio di manutenzione per 23 mesi delle licenze d'uso derivanti dai precedenti contratti ULA Oracle per Sogei di prodotti software in modalità ULA(Tabella B1), Capped o Flexible(Tabella B2) e Fixed (Tabella B3);

3) Servizi ACS e OC:

- a. **servizi di supporto specialistico ACS**, a canone periodico, per 24 mesi, come da tabella C;
- b. **servizi professionali specialistici OC**, a consumo, in giorni persona per figura professionale, come da tabella D;

4) Servizi di formazione:

5 sottoscrizioni biennali per Oracle Unlimited Learning Subscription.

Di seguito si riporta la descrizione in dettaglio delle licenze e dei servizi da acquisire sopra elencati.

2. LICENZE D'USO

Si richiede la fornitura di licenze d'uso con durata perpetua, non esclusive e trasferibili , da acquisirsi :

- i. in modalità Unlimited License Agreement per i prodotti software e secondo le quantità incrementalì di cui in Tabella A1;
- ii. in modalità Capped (o "FLEXIBLE") per i prodotti software e secondo le quantità incrementalì massime di cui alla tabella A2.



TABELLA A1. NUOVE LICENZE DI PRODOTTI SOFTWARE ORACLE IN MODALITÀ ULA.

<u>Prodotto</u>	<u>Modalità Licensing richiesta</u>	<u>Note</u>
Data Base Enterprise Edition	ULA	Incremento di 0 CPU
Partitioning	ULA	Incremento di 0 CPU
Real Application Clusters	ULA	Incremento di 0 CPU
Oracle Active Data Guard	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Directory Services Plus	ULA	Incremento di 1.500.000 utenti esterni
Oracle Spatial and Graph	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Advanced Compression	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Advanced Security	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Multitenant	ULA	Incremento di 214 CPU
Oracle Database In-Memory	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Diagnostics Pack	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Tuning Pack	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Database Lifecycle Management Pack	ULA	Incremento di 156 CPU
Oracle Application Management Suite for Oracle	ULA	Incremento di 64 CPU
Oracle Tuxedo	ULA	Incremento di 25 CPU
Oracle Tuxedo Jolt	ULA	Incremento di 25 CPU

TABELLA A2. NUOVE LICENZE DI PRODOTTI SOFTWARE ORACLE IN MODALITÀ FLEXIBLE/CAPPED.

<u>Prodotto</u>	<u>Modalità Licensing richiesta</u>	<u>Quantità max</u>
Exadata Storage Server Software Disk	Flexible (Disk)	120



Drive		
Exadata Storage Server Software Flash Drive	Flexible (Flash Drive)	72

3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione per 24 mesi per tutti i prodotti elencati al precedente paragrafo "2. Licenze d'uso".

Si richiede inoltre l'erogazione del servizio di manutenzione per 23 mesi, decorrenti dal 1 luglio 2017, per tutte le licenze d'uso dei prodotti software acquisiti nei precedenti contratti della SOGEI come dettagliato nelle seguenti tabelle B1, B2 e B3:

TABELLA B1. PRODOTTI GIÀ IN USO IN MODALITÀ ULA.

<u>CSI</u>	<u>Prodotto</u>	<u>Metrica</u>	<u>Tipologia</u>
19561844	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Multitenant - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Spatial and Graph - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Database Lifecycle Management Pack - Processor Perpetual	Processor	ULA
19561844	Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External Perpetual	Processor	ULA

TABELLA B2. PRODOTTI GIÀ IN USO IN MODALITÀ CAPPED/ FLEXIBLE.

<u>CSI</u>	<u>Prodotto</u>	<u>Quantità Max</u>	<u>Metrica</u>	<u>Tipologia</u>
------------	-----------------	---------------------	----------------	------------------



19556379	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	1074	Processor	Flexible
----------	--	------	-----------	----------

TABELLA B3. PRODOTTI GIÀ IN USO IN MODALITÀ FIXED.

<u>CSI</u>	<u>Prodotto</u>	<u>Quantità</u>	<u>Metrica</u>	<u>Tipologia</u>
18535738	Oracle TimesTen In-Memory Database - Processor Perpetual	8	Processor	Fixed
18535738	Oracle Real Application Testing - Processor Perpetual	6	Processor	Fixed
17737251	Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	8200	User	Fixed
14359661	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	5	User	Fixed
10602568	Oracle Internet Developer Suite - Named User Plus Perpetual	10	User	Fixed
16767281	Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	2000	User	Fixed
16767281	Oracle Identity Manager Connector - Microsoft Active Directory - Connector Perpetual	1	Connector	Fixed
16767281	Oracle Identity Manager Connector - Sun Java System Directory - Connector Perpetual	1	Connector	Fixed
16767281	Oracle Identity Manager Connector - Database User Management - Connector Perpetual	1	Connector	Fixed
16767281	Oracle Identity Manager Connector - Oracle E-Business - Connector Perpetual	1	Connector	Fixed
18298230	Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	44	Processor	Fixed
18298230	Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	44	Processor	Fixed
18535738	Oracle Tuxedo - Processor Perpetual	27	Processor	Fixed
18535738	Oracle Database Vault - Processor Perpetual	26	Processor	Fixed
18535738	Oracle Tuxedo Jolt - Processor Perpetual	27	Processor	Fixed

Con riferimento alla precedente tabella B1, e in particolare alla prevista definitiva cessazione del supporto delle precedenti versioni del prodotto Oracle Directory Services Plus, viene richiesto il prolungamento del servizio di manutenzione per tale prodotto per tutta la durata del contratto (Extended Support).



4. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ACS (ADVANCED CUSTOMER SUPPORT)

Si richiede l'erogazione di servizi ACS sia di tipo proattivo che di tipo reattivo, con la previsione di presenza (non continuativa) di personale Oracle, sia per supporto general purpose, sia per la gestione di specifici incident, sia per un'analisi proattiva sui parametri di funzionamento delle piattaforme Oracle.

Per quanto riguarda la componente di tipo reattivo, il dettaglio dei fabbisogni, per il periodo contrattuale di 24 mesi, è il seguente:

- Servizio ACS con modulo BCA (Business Critical Assistance) per piattaforme DB e-BS ed Hyperion;
- Servizio ACS con modulo BCA (Business Critical Assistance) per sistemi di tipo Engineered Systems e Tradizionali;
- Servizio ACS con modulo BCA H24 (Business Critical Assistance) per piattaforme Identity ed Access Management.

Per quanto riguarda la parte proattiva, i servizi ACS devono essere erogati secondo quanto riportato nella tabella a seguire; in generale il profilo richiesto è "esperto senior di prodotto", affiancato per le aree di Database, e-BS e Hyperion dal profilo di advanced service engineer:

TABELLA C. EFFORT PREVISTO SERVIZI ACS – ATTIVITÀ PROATTIVE.

	Area	GG/P	Totali GG/P /anno
2017	Engineered System	58	139
	Sistemi tradizionali	35	
	RDBMS	46	
	eBS		
	Identity Management		
2018	Engineered System	69	192
	Sistemi tradizionali	54	
	RDBMS	69	
	eBS		
	Identity Management		
2019	Engineered System	18	59
	Sistemi tradizionali	18	
	RDBMS	23	
	eBS		
	Identity Management		
TOTALE			390

5. SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI OC (ORACLE CONSULTING)



La valutazione dell'effort è stata effettuata sulla base delle strette esigenze necessarie al supporto per le fasi di implementazione e integrazione delle licenze dei nuovi prodotti e tecnologie.

Si evidenzia infine che tali prestazioni professionali saranno richieste, utilizzate e riconosciute a effettivo consumo, in base alle effettive esigenze delle Amministrazioni; pertanto, le giornate di seguito individuate sono da considerarsi un massimale non vincolante. Il profilo richiesto è esperto senior di prodotto ("Architect").

Il dettaglio dei fabbisogni rappresentati è il seguente:

TABELLA D. EFFORT PREVISTO SERVIZI OC.

	Area	GG/P	Totali OC /anno
2017	Engineered System	43	283
	Sistemi tradizionali		
	RDBMS		
	eBS	40	
	Identity Management	200	
2018	Engineered System	43	163
	Sistemi tradizionali		
	RDBMS		
	eBS	40	
	Identity Management	80	
2019	Engineered System	43	163
	Sistemi tradizionali		
	RDBMS		
	eBS	40	
	Identity Management	80	
TOTALE			609

6. SERVIZI DI FORMAZIONE.

Vengono richieste 5 sottoscrizioni biennali "Oracle Unlimited Learning Subscription" al servizio formazione che consente di potere usufruire remotamente di tutti i corsi Oracle del catalogo digitale di Oracle.

7. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO

L'Impresa comunicherà alla Sogei, alla data di stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché



la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

7.1 Consegna dei prodotti e verifica di conformità.

La consegna della fornitura oggetto del presente contratto dovrà essere effettuata dall'Impresa in modalità elettronica a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto, mediante la messa a disposizione attraverso download dei prodotti software dall'apposito sito web: <http://edelivery.oracle.com>.

L'Impresa riconosce che, accedendo al predetto URL, sarà possibile scaricare sui sistemi della Sogei, in qualsiasi momento, i Programmi software e la relativa documentazione nella versione disponibile alla predetta data per ognuno dei Programmi concessi in licenza d'uso, fino alla scadenza del presente contratto.

Entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrente dalla data di consegna dei prodotti elencati in Tabella A1/A2, intendendosi per consegna dei prodotti la messa a disposizione del download degli stessi da apposito sito, la fornitura sarà sottoposta a verifica di conformità da parte della Sogei.

In caso di esito positivo della verifica di conformità, la relativa data sarà definita come "Data di verifica di conformità", e da essa decorreranno i 24 mesi di durata del diritto di Unlimited License Agreement e dei relativi servizi di manutenzione.

La disponibilità del download dei prodotti dovrà essere assicurata per tutta la durata del contratto.

7.2 Servizio di manutenzione.

Si richiede che l'Impresa preli il servizio di manutenzione dei prodotti software già in uso presso la Sogei, elencati nelle Tabelle B1/B2/B3, per 23 (ventitré) mesi, a decorrere dal 1 luglio 2017, nonché il servizio di manutenzione, per 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data di accettazione della fornitura delle nuove licenze dei prodotti software in modalità Unlimited e Capped elencati nelle Tabelle A1/A2.

In particolare, con riferimento alla manutenzione di prodotti già in uso, come definito all'interno delle "Oracle Lifetime Product Policy", nel corso del periodo contrattuale e più precisamente a dicembre 2018, cesserà il Premier Support per il prodotto **Oracle Virtual Directory** (contenuto e licenziato all'interno di "Oracle Directory Service Plus"); **pertanto si richiede, a seguire da tale scadenza, l'erogazione del servizio denominato Extended Support per ottenere il supporto di tale prodotto fino alla scadenza contrattuale.**

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <http://edelivery.oracle.com> delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal <http://edelivery.oracle.com> delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;



- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <http://edelivery.oracle.com> di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, la Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Il servizio di manutenzione, relativamente all'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, sarà prestato dall'Impresa tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.00.

La Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti ed il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo <http://www.support.oracle.com> o tramite comunicazione telefonica al numero 06 5243 6400, confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Sogei e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio. Ricevuta la comunicazione di cui al precedente comma, l'Impresa si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di Severità 1 entro 2 ore solari;
- b) per il livello di Severità 2 entro 7 ore lavorative;
- c) per il livello di Severità 3 entro 24 ore lavorative;
- d) per il livello di Severità 4 entro 24 ore lavorative.

Le richieste di intervento verranno gestite dall'Impresa tramite un tecnico specializzato.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

1. **Livello di severità 1:** risoluzione, entro 1 (uno) giorno solare dalla presa in carico della Service Request per problematiche con Anomalia Nota ad Oracle ed entro 9 (nove) giorni solari dalla presa in carico della Service Request, per problematiche con Anomalia Non Nota ad Oracle.
2. **Livello di severità 2:** risoluzione, nel 100% dei casi, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.
3. **Livello di severità 3 e 4:** risoluzione, nel 100% dei casi, entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento, per la fornitura della quale l'Impresa potrà concordare con la Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

Le Parti convengono che, qualora nel corso della gestione della Service Request, Oracle necessiti di ulteriori input o informazioni da parte di Sogei, ritenuti da Sogei necessari e pertinenti, la misurazione delle tempistiche sopra indicate verrà sospesa per il tempo strettamente necessario alla Sogei per fornire le informazioni richieste.



7.3 Servizi di supporto specialistico ACS (Advanced Customer Support Services).

Si richiede che l'Impresa preli il servizio di supporto specialistico Oracle ACS (*Advanced Customer Support Services* di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. g) previa richiesta della Sogei. L'Impresa prende atto che per tale servizio la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è pari a 24 mesi. La Sogei si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle effettive esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Le principali attività comprese nei servizi ACS richiesti da Sogei, e in particolare nei servizi ACS di tipo "Annual Services" come il modulo BCA ("Business Critical Assistance"), si possono distinguere in:

- **attività reattive**, ossia assistenza personalizzata, aggiuntiva rispetto a quella base, necessaria in tutti quei contesti nei quali sono richiesti livelli di servizio superiori a quelli base;
- **attività tecniche proattive** dirette a massimizzare le prestazioni dei prodotti Oracle e minimizzare le fasi di potenziale indisponibilità.

L'Impresa dovrà prestare i servizi ACS utilizzando unicamente personale Oracle, ed in particolare le seguenti figure professionali:

- Technical Account Manager (**TAM**), una risorsa senior della struttura ACS, che funge da "single point of contact" per Sogei; egli ha inoltre il compito di gestire i servizi ACS nel loro complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, di ingaggiare gli specialisti di prodotto e coordinarne i vari interventi, di discutere con i referenti Sogei gli esiti delle varie attività tecniche svolte;
- Advanced Service Engineer (**ASE**), ossia specialisti senior sui vari prodotti Oracle, che hanno maturato notevoli competenze e pluriennali esperienze sui prodotti Oracle nelle loro diverse versioni.

il servizio ACS richiesto da Sogei si riferisce ai contesti mission critical, basati su piattaforme Oracle, che richiedono elevati livelli di servizio e quindi una maggiore copertura.

Per quanto riguarda le **attività tecniche proattive** la dimensione in termini di giornate/risorsa previste è esposto in dettaglio nella tabella C.

Per quanto riguarda le **attività reattive** è stato ipotizzato un impegno medio mensile di 9,5 giornate/risorsa (1,5 gg/p di TAM e 8 gg/p di ASE) per 24 mesi.

Resta inteso che i servizi ACS in questione verranno fatturati e retribuiti attraverso un canone periodico.

I servizi ACS del modulo BCA (Business Critical Assistance) verranno prestati dall'Impresa con riferimento ai seguenti ambiti e piattaforme:

1. Oracle Software: Database, e-Business Suite, Hyperion;
2. Identity&Access Management (**IDM**) (con modalità H24);
3. Oracle Systems ("*Engineered*" e "*Traditional*").

Per le attività reattive di gestione delle richieste di assistenza a fronte di un malfunzionamento, come quelle descritte al precedente paragrafo 6.2 "Servizio di manutenzione" il modulo BCA dovrà prevedere il servizio denominato "Assistenza strategica al business", che comprenda una serie di attività che assicurino una soluzione più rapida e più efficace delle richieste di assistenza.

Tale servizio dovrà innalzare il livello di assistenza reattiva per gestire i malfunzionamenti che risultano bloccanti o comunque ad alto impatto sulla continuità dell'operatività di Sogei. In questi casi il ruolo del TAM sarà di:

- collaborare alla apertura delle richieste di assistenza, facendosi carico delle necessarie attività esecutive;
- coordinare il team che gestisce le richieste di assistenza, composto dagli specialisti del Supporto Oracle, controllandone l'operato;



- definire ruoli e responsabilità all'interno del team, coordinando le azioni necessarie per la risoluzione delle richieste di assistenza;
- interagire con i laboratori dello Sviluppo Oracle al fine di indirizzare più rapidamente la produzione di patch, fix, ecc., qualora siano necessarie per la soluzione del problema;
- farsi carico delle eventuali escalation che si rendono necessarie all'interno del Supporto e dello Sviluppo Oracle;
- fornire un resoconto periodico sulle richieste di assistenza gestite (loro stato, data di apertura e di chiusura, root cause / correction analysis, ecc.).

In base al modulo BCA, inoltre, alle richieste di assistenza di Sogei sarà assegnata da parte del Supporto Oracle una priorità formale rispetto alle richieste di assistenza con stesso livello di severità aperte da altri Clienti.

A fronte di richieste di assistenza critiche, il TAM coordina anche l'intervento on-site degli ASE, i quali si dedicano ai compiti operativi di seguito indicati:

- eseguire un'analisi tecnica della service request, contribuendo all'identificazione del problema (*problem determination*) ed alla sua riproduzione (*test case*);
- contribuire all'individuazione di possibili *workaround*, qualora non sia rapidamente disponibile la soluzione più adeguata (*fix, patch, ecc.*);
- eseguire i test diretti a verificare la soluzione proposta prima della sua implementazione in esercizio;
- trasferire allo staff di SOGEL le competenze e le conoscenze tecniche utilizzate nella gestione delle richieste di assistenza.

In base alle regole di ingaggio previste dal servizio, il TAM dedicato a Sogei sarà disponibile in orario lavorativo, ma le attività di "Assistenza strategica al business" saranno svolte in modo continuativo fino alla risoluzione di ciascun problema. In particolare, il servizio sarà erogato in base ai livelli di servizio indicati nello schema seguente:

- 90% delle richieste di assistenza con Severità 1: presa in carico entro un'ora (disponibile 24 ore su 24, 7 giorni la settimana);
- 90% delle richieste di assistenza con Severità 2: presa in carico entro due ore e mezzo lavorative;
- 90% delle richieste di assistenza con Severità 3: presa in carico entro il giorno lavorativo successivo;
- 90% delle richieste di assistenza con Severità 4: presa in carico entro il giorno lavorativo successivo.

Nell'ambito del modulo BCA, il ruolo del TAM comprenderà anche una serie di attività continuative di "monitoraggio ed assistenza", tra le quali rientrano:

- fornire informazioni in merito a nuove certificazioni di piattaforme, di sistemi e di prodotti di terze parti, nonché in merito a note, alert, rilasci e patch relative allo specifico ambiente software Oracle di SOGEL, compresi i Critical Patch Updates, valutandone l'impatto ed i benefici sulle applicazioni di SOGEL;
- assistere gli utenti nell'uso degli strumenti tipici del Supporto (es. Configuration Support Manager, MyOracleSupport), incluse le informazioni su nuovi strumenti, sul loro utilizzo e sull'interpretazione dei risultati.

Per quanto riguarda le attività tecniche di tipo proattivo/preventivo, il modulo BCA dovrà comprendere le attività tecniche proattive descritte di seguito, svolte dagli ASE sotto il coordinamento del TAM:

In ambito Software il modulo BCA proposto prevede una serie di attività sugli ambienti più critici per SOGEL (Entrate, Dogane, Conservatorie, ecc.), tra le quali a titolo di esempio rientrano:

- assistenza e supporto operativo all'esercizio;
- attività periodiche di tuning e health-check;



- analisi sulle prestazioni del software diretta a ridurre i tempi di attesa nell'accesso alle risorse, ad ottimizzare il carico generato dalla tecnologia Oracle sui vari componenti dell'architettura hardware e software, nonché a migliorare nel complesso le performance del sistema (performance assessment);
- analisi dei possibili miglioramenti in termini di prestazioni e stabilità che possono derivare da opportune modifiche alla configurazione del software Oracle (configuration assessment);
- analisi dei miglioramenti in termini di stabilità, di disponibilità e di performance che l'implementazione dei patch-set resi disponibili da Oracle rendono possibile su una determinata istanza software Oracle (patch review);
- esame preventivo del piano di upgrade del software Oracle, tenendo conto dell'hardware installato, dell'infrastruttura di networking nonché degli applicativi installati (migration review).

Riguardo all'ambito IDM, la Committente si riserva di richiedere nel corso del contratto una quota parte del montante totale di giornate da destinare ad attività di tipo proattivo. In ambito "Systems" il modulo BCA proposto prevede una serie attività, tra le quali a titolo di esempio rientrano:

- assistenza e supporto operativo all'esercizio;
- installazione dei bundle-patch periodici su "Engineered Systems";
- attività di patching preventivo sui sistemi;
- verifica di configurazioni ed architetture;
- riconfigurazioni sistemistiche server, storage e networking;
- implementazione in alta affidabilità (cluster);
- supporto al disegno e all'implementazione di TAN (tape area network) e SAN (Storage Area network);
- supporto in fase di nuovi rilasci;
- supporto al disegno architetturale di nuove soluzioni, ad esempio per la virtualizzazione e il consolidamento di ambienti sistemistici Oracle;
- partizionamento dello storage per il boot della "Global Zone" e delle Zone;
- applicazione di best practices infrastrutturali ai sistemi High-End;
- verifica delle matrici di compatibilità dei software applicativi con Oracle Solaris;
- sviluppo di regole di partizionamento delle risorse hardware;
- partizionamento e dimensionamento dei File System;
- analisi e implementazione di procedure di back-up e restore adeguate agli ambienti Oracle Solaris di SOGEI;
- analisi delle prestazioni del sistema nell'ottica di future necessità di Sogei (capacity plan).

Il modulo BCA comprenderà la produzione di un piano di lavoro dei servizi ACS, con lo scopo di avviare e gestire al meglio l'erogazione del servizio, nonché di permettere a Sogei di controllarne l'andamento. L'elaborazione e l'aggiornamento di tale piano di lavoro dei servizi ACS saranno a carico del TAM. In particolare, all'inizio del periodo contrattuale il TAM creerà e distribuirà un documento di pianificazione del servizio, che potrà essere rivisto a fronte di cambiamenti organizzativi o di nuove necessità di Sogei. I principali argomenti trattati nel piano sono i seguenti:

- pianificazione dei servizi;
- stato di avanzamento dei servizi;



- situazione relativa alle richieste di assistenza, con particolare riferimento a quelle aperte al momento della redazione del piano.

Tale piano di lavoro verrà sottoposto a revisione periodica trimestrale: in particolare, durante riunioni appositamente convocate, Sogei verificherà ed aggiornerà i dettagli del piano allo scopo di:

- verificare le azioni concordate fino al quel momento, ed in particolare nelle precedenti versioni del piano;
- valutare l'andamento dei servizi erogati fino a quel momento, con particolare riferimento alle criticità emerse ed al modo in cui sono state gestite e risolte;
- rivedere le raccomandazioni e le indicazioni emerse durante le attività di review ed assessment svolte nel periodo precedente.

Il piano sarà dunque sottoposto ad approvazione formale da parte di Sogei. Si precisa che l'approvazione di Sogei è prerequisite per la fatturazione dei relativi servizi.

Con i servizi di Assistenza Strategica al Business "BCA" l'Impresa dovrà erogare le attività di Support Delivery Management. In particolare alla Sogei sarà assegnato un Technical Account Manager ("TAM"), come principale contatto per i servizi, nelle ore specificate nel presente allegato per tutta la durata dei servizi.

a. Il TAM di Sogei svolgerà i seguenti servizi di supporto:

1. Preparare e gestire un piano di erogazione dei servizi;
2. Documentare i riferimenti per i contatti Oracle principali, i contatti tecnici per Oracle Premier Support e il team di gestione dell'escalation ("Contatti di SOGEI") e le procedure di escalation di Oracle ("Guida dei Contatti Congiunti e dell'Escalation");
3. Documentare le specifiche tecniche dell'OPE di Sogei per Servizi Annuali ("Guida sull'Ambiente e sulle Configurazioni");
4. Preparare e fornire report trimestrali sul progresso del piano di erogazione dei servizi e
5. Offrire l'accesso a un portale Web specifico per Sogei.

b. il TAM assisterà Sogei anche nelle seguenti attività:

1. Condurre un orientamento per i Contatti di Sogei;
2. Condurre una sessione per la pianificazione dell'erogazione dei servizi e mantenere aggiornato il piano di erogazione dei servizi stessi;
3. Fornire revisioni trimestrali del piano di erogazione dei servizi
4. Analizzare le attività inerenti a Oracle Support Services, incluse le attività relative alle richieste di assistenza ("SR") legate a SR singole registrate dai Contatti di Sogei. La revisione consiste in rapporti sullo stato delle attività, i passi successivi, se previsti, e un'analisi delle priorità di Sogei in termini di SR;
5. Gestione delle SR, prioritizzazione ed escalation;
6. Comunicare lo stato delle SR di Sogei ai Contatti di Sogei, quando richiesto;
7. Favorire le comunicazioni tra Oracle e i contatti di Sogei ;
8. Aggiornare la Guida dei Contatti Congiunti e dell'escalation e la Guida sull'Ambiente e sulle Configurazioni.

A discrezione del TAM, per le problematiche di Severità 1 e quelle concordate tra le parti di Severità 2, il TAM utilizzerà i servizi di un Oracle Advanced Support Engineer ("ASE") o di un team di ASE per assistere il/i Contatto/i di Sogei su problemi tecnici.

- a. Per i prodotti presenti nella tabella OPE per Servizi Annuali e documentati nella Guida sull'Ambiente e sulle Configurazioni di Sogei, il TAM e l'ASE sono i punti di contatto designati per le SR di Severità 1 e, secondo



quanto concordato dalle parti, di Severità 2, di seguito definite come "richieste di assistenza critiche" e forniranno i seguenti servizi di supporto per tutte le Unità a Copertura Totale definite nell'OPE per Servizi Annuali:

1. Condurre un'analisi delle SR;
 2. Offrire assistenza nelle problematiche d'individuazione e in quelle della loro riproduzione;
 3. Offrire la propria assistenza per costruire un "test case" riproducibile quando richiesto da Oracle Support Services per risolvere una SR e aiutare a escogitare una soluzione alternativa;
 4. Offrire la propria assistenza su potenziali soluzioni alternative;
 5. Offrire assistenza nell'implementazione delle raccomandazioni documentate nella SR;
 6. Offrire assistenza nei test prima della messa in produzione di implementazioni in seguito a qualsiasi raccomandazione;
 7. Estrarre i dati da un database Oracle non attivo, censito all'interno dell'OPE per Servizi Annuali, e tentare un recupero del database stesso;
 8. Fornire consigli e raccomandazioni sull'operatività, la configurazione e l'uso degli strumenti Oracle Support Services applicabili per i prodotti Oracle di Sogei presenti nell'OPE per Servizi Annuali
 9. Notificare a Sogei gli alerts, i rilasci, gli aggiornamenti del firmware e le patch Oracle relativi ai prodotti Oracle di SOGEI presenti nell' OPE per i Servizi Annuali, inclusi gli aggiornamenti di patch critiche
- b. Per i prodotti presenti nella tabella OPE per Servizi Annuali e documentati nella Guida sull'Ambiente e sulle Configurazioni di Sogei, l'Impresa monitorerà solo le SR di Severità 1, secondo quanto concordato dalle parti, di Severità 2 e comunicherà lo stato delle SR ai Contatti designati di Sogei per tutte le Unità Reattive Critiche definite nell'OPE per Servizi Annuali.

7.4 Servizi professionali specialistici OC (Oracle Consulting)

Si richiede che l'Impresa preli i servizi professionali specialistici OC (**Oracle Consulting**); per tali servizi, la dimensione massima delle prestazioni è pari a 609 (seicentonove) giornate/ persona come e che la Sogei si riserva di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Il servizio di supporto specialistico consiste nella messa a disposizione di un tecnico specialista della tecnologia Oracle, specificamente la figura denominata 'Esperto senior di prodotto' (Architect), per le attività di supporto di alto livello da utilizzare durante le fasi progettuali, di disegno, sperimentazione e Ricerca & Sviluppo, da erogarsi su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

L'Impresa prende atto che i servizi professionali specialistici potrà comprendere a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di supporto architettuale, specialistico ed infrastrutturale nei seguenti ambiti:

- Oracle Identity & Access Management ;
- Oracle Software: Database, e-Business Suite, Hyperion;
- Oracle Systems ("Engineered" e "Traditional").



La Sogei attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione all'Impresa che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo **expertservices_it@oracle.com**.

Il servizio dovrà essere erogato entro 10 giorni solari dalla ricezione dell'email di cui sopra, pena l'applicazione delle penali previste dal contratto.

I servizi professionali specialistici, da svolgersi presso le sedi della Sogei interessate, saranno prestati dall'Impresa nei giorni feriali dal lunedì al venerdì per otto ore lavorative al giorno entro l'orario 8.00 – 20.00.

L'utilizzo delle giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura. In relazione al Piano di lavoro concordato, l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato nel "Piano di lavoro", che dovrà essere sottoposto all'approvazione del Direttore dell'esecuzione.

Il servizio verrà svolto presso le sedi della Sogei situate a Roma, e le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa, ovvero "on site", presso la sede della Sogei, in accordo con quanto concordato nel Piano.

7.5 Servizi di formazione

Dovranno essere messe a disposizione della Sogei 5 sottoscrizioni "Oracle Unlimited Learning Subscription" di durata biennale. La sottoscrizione dovrà consentire la fruizione in modalità remota di tutti i contenuti del catalogo formazione a distanza Oracle e in particolare almeno dei seguenti:

- Oracle Cloud Learning Subscriptions ;
- Oracle Training On Demand courses;
- Oracle Learning Streams;
- Dedicated labs for hands-on practice;
- Live connections with Oracle's top instructors.

I contenuti oggetto della sottoscrizione dovranno essere fruibili tutti i giorni dell'anno solare, festivi compresi per l'intero arco della giornata.

8. PENALI

Le penali saranno non inferiori, a favore della SOGEI, a quelle contenute nel contratto *"per l'acquisizione di prodotti e servizi professionali specialistici a consumo Oracle"* stipulato con la Sogei a favore dell'Amministrazione del MEF nel maggio 2016.

9. MODALITA DI CONSUNTIVAZIONE E FATTURAZIONE

Le modalità di consuntivazione e fatturazione saranno analoghe a quelle del *"per l'acquisizione di prodotti e servizi professionali specialistici a consumo Oracle"* stipulato con la Sogei a favore dell'Amministrazione del MEF nel maggio 2016.