



ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

**Gara per la fornitura di licenze in modalità Unlimited e servizi Oracle per
INAIL – ID 2251**



INDICE

| | |
|---|----|
| 1. CONTESTO..... | 3 |
| 2. OBIETTIVI..... | 3 |
| 3. OGGETTO DI FORNITURA..... | 4 |
| 4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA..... | 5 |
| 4.1 LICENZE E MANUTENZIONI (SUPPORTO TECNICO)..... | 5 |
| 4.2 SERVIZI IAAS/PAAS IN MODALITA' "CLOUD@CUSTOMER"..... | 7 |
| 4.2.1 Contesto INAIL, descrizione del DBAAS in essere e del Exadata Cloud Cutomer. | 7 |
| 4.2.2 Disegno architettuale..... | 7 |
| 4.2.3 Informazioni di dettaglio dell'Infrastruttura in produzione. | 8 |
| 4.2.4 Tipologia del servizio l'abilitazione di crediti Cloud (Universal Credit) | 8 |
| 4.2.5 Servizi IaaS e PaaS richiesti..... | 9 |
| 4.3 SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI | 9 |
| 5. ALTRE CARATTERISTICHE DI FORNITURA..... | 14 |
| 5.1 ONERI A CARICO DEL FORNITORE | 15 |
| 5.2 CONSEGNA DEI PRODOTTI | 16 |
| 5.3 LIVELLI DI SERVIZIO DEI SERVIZI CLOUD..... | 16 |
| 5.4 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE | 17 |
| 5.5 DEFINIZIONI | 19 |



1. CONTESTO

Il contesto attuale e del prossimo futuro, in cui l'Istituto opera e si troverà ad operare, è determinato dall'esigenza di completare la trasformazione digitale dell'Ente in modo da soddisfare le aspettative presenti e future degli utenti, incrementando i servizi digitali offerti e rimodellando i processi istituzionali e di back end nell'ottica di massimizzare i vantaggi offerti dalle tecnologie digitali e dalla standardizzazione delle soluzioni adottate.

Nel contempo devono essere rispettate le esigenze di un budget decrescente, che deve destinare risorse maggiori ai programmi di innovazione, riducendo le spese correnti destinate al funzionamento della struttura informatica. L'Istituto in tal modo, intende contribuire a facilitare l'adozione del Cloud nella PA, in modo che anche gli Enti meno dotati di competenze e risorse possano approfittare dei vantaggi del Cloud e accelerare il proprio percorso di trasformazione verso il digitale.

2. OBIETTIVI

L'obiettivo generale della presente iniziativa è quello di gestire, in modo centralizzato e omogeneo, il parco licenze Oracle e i servizi del Centro di Competenza Specialistica ad esso associati, adeguandoli, in termini quantitativi e qualitativi, con il piano evolutivo del sistema informativo dell'Istituto, al fine di garantire la continuità sia in termini di disponibilità che di gestione del parco licenze Oracle ed avviare la fase di consolidamento e ottimizzazione dello stesso.

Mediante il futuro contratto, verrà soddisfatto il fabbisogno di acquisizione di nuove licenze Oracle in modalità **ULA (Unlimited License Agreement)**, il fabbisogno della relativa manutenzione (Supporto Tecnico), nonché il fabbisogno di manutenzione sulle licenze già in uso presso l'Istituto; inoltre verrà soddisfatto il fabbisogno di servizi professionali e di servizi laas/PaaS, in modalità "cloud@customer".

Il presente documento, denominato Capitolato Tecnico, ha l'obiettivo di definire e descrivere gli oggetti della fornitura.

Tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.



3. OGGETTO DI FORNITURA

1) Licenze e Manutenzioni:

- a) licenze d'uso in modalità ULA (Unlimited License Agreement) dei prodotti software Oracle, da potersi installare durante tutto il periodo di vigenza contrattuale di 36 mesi, *meglio descritte al paragrafo 4.1;*
- b) Servizio di Manutenzione (Supporto Tecnico), per un periodo di 36 mesi, sui prodotti software Oracle inclusi nell'ULA, *meglio descritto al paragrafo 4.1;*
- c) Servizio di Manutenzione (Supporto Tecnico), per un periodo di 36 mesi, delle licenze software Oracle già in uso presso l'Istituto, *meglio descritto al paragrafo 4.1.*

2) Servizi IaaS/PaaS, in modalità "cloud@customer":

- d) Servizio ExaCC IaaS – Santuario (1° Half), per il periodo dal 21/06/2021 al 23/02/2024, *meglio descritto al paragrafo 4.2;*
- e) Servizio ExaCC IaaS – Acilia (1° Half), per il periodo dal 15/07/2021 al 23/02/2024, *meglio descritto al paragrafo 4.2;*
- f) Servizio ExaCC IaaS Santuario (2° Half), per il periodo dal 21/06/2021 al 23/02/2024, *meglio descritto al paragrafo 4.2;*
- g) Servizio ExaCC IaaS Acilia, (2° Half), per il periodo dal 15/07/2021 al 23/02/2024, *meglio descritto al paragrafo 4.2;*
- h) Servizi UC per ExaCC PaaS, per il periodo dal 04/06/2021 al 23/02/2024, *meglio descritti al paragrafo 4.2.*

3) Servizi professionali specialistici:

- i) relativi al Centro di competenza Specialistica Oracle, erogabili a consumo, *meglio descritti al paragrafo 4.3;*
- j) OC, remunerati a canone, relativi al Presidio Fisso presente in INAIL, per un periodo di 36 mesi, *meglio descritti al paragrafo 4.3;*
- k) ACS, remunerati a canone, relativi al Presidio Fisso presente in INAIL, per un periodo di 36 mesi, *meglio descritti al paragrafo 4.3.*



4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 LICENZE E MANUTENZIONI (SUPPORTO TECNICO)

Di seguito si riporta il dettaglio della fornitura di licenze software Oracle e relativo Supporto Tecnico (Manutenzione) oggetto della presente iniziativa.

La seguente **TABELLA A** descrive il fabbisogno di prodotti da acquisire col nuovo Accordo ULA.

| TABELLA A - Prodotti in modalità ULA | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------|----------|
| Tipo | Prodotto | Metrica | Modalità |
| BI | Business Intelligence Foundation | CPU | ULA |
| MW | WebCenter Suite Plus | CPU | ULA |
| MW | Weblogic Server Multi-tenant | CPU | ULA |
| MW | Weblogic Suite | CPU | ULA |
| MW | Soa Suite for Oracle Middleware | CPU | ULA |
| MW | Unified BPM Suite | CPU | ULA |

La seguente **TABELLA B** descrive il fabbisogno di Manutenzione sui prodotti da acquisire col nuovo Accordo ULA, sui prodotti in uscita dall'attuale Accordo ULA e sui prodotti attualmente in uso.

| TABELLA B - Manutenzioni per 36 mesi (prodotti in ULA, prodotti Exit ULA e prodotti IN USO) | | | | |
|---|----------------------------------|---------|----------|----------------|
| Tipo | Prodotto | Metrica | Quantità | Modalità |
| BI | Business Intelligence Foundation | CPU | | ULA |
| MW | WebCenter Suite Plus | CPU | | ULA |
| MW | Weblogic Server Multi-tenant | CPU | | ULA |
| MW | Weblogic Suite | CPU | | ULA |
| MW | Soa Suite for Oracle Middleware | CPU | | ULA |
| MW | Unified BPM Suite | CPU | | ULA |
| DB | Database Enterprise Edition | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Partitioning | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Real Application Cluster | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Advanced Compression | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Active Data Guard | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| CT | Data Integrator EE | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Diagnostic Pack | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Tuning Pack | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | In-memory | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Advanced security | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Multi-tenant DB | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Lifecycle Management Pack | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Cloud Management pack | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |

**TABELLA B** - Manutenzioni per 36 mesi (prodotti in ULA, prodotti Exit ULA e prodotti IN USO)

| Tipo | Prodotto | Metrica | Quantità | Modalità |
|-----------|--|---------------------|----------|------------------|
| DB | Real application testing | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| DB | Audit Vault and Database Firewall | CPU | 905,00 | Cert. Exit ULA |
| BPM | BEA AquaLogic Service Registry Division | Instance | 1 | Fixed |
| EPM | Oracle Planning migration bundle | - | 1 | Fixed |
| EPM | Hyperion F. D. Q. Management Adapter Suite | Application User | 700 | Fixed |
| EPM | Hyperion F. D. Q. Management | Application User | 700 | Fixed |
| SW Integr | Transparent Gateway for DB2 V4.0 | Instance | 1 | Fixed |
| ERP | Financials | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Property Manager | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Purchasing (incluso il modulo Self Purchasing) | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | iProcurement | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Human Resources 11.0 | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Application Management Suite for Oracle E-business Suite | Named User Plus | 200 | Fixed - variante |
| CX | Oracle Policy Automation | Processor | 4 | Fixed - variante |
| CX | Oracle Policy Modeling | Application User | 2 | Fixed - variante |
| CX | Oracle Policy Automation Connector for Siebel | Processor | 2 | Fixed |
| ERP | Financial Accounting Hub | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Oracle Data Relationship Management Read Only Access | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Oracle Data Relationship Steward | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Data Relationship Management (DRM) | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Data Relationship Governance (DRG) | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Oracle Inventory Mngt. | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |
| ERP | Oracle Advanced Collection | Enterprise employee | 9.000 | Fixed |



4.2 SERVIZI IAAS/PAAS IN MODALITA' "CLOUD@CUSTOMER"

4.2.1 *Contesto INAIL, descrizione del DBAAS in essere e del Exadata Cloud Customer.*

INAIL si è dotata della piattaforma di servizi Cloud at Customer di Oracle. La soluzione adottata si basa sull'architettura "Oracle Cloud at Customer" che rappresenta l'ambito di eccellenza e di univocità delle tecnologie Oracle, coniugando le migliori caratteristiche dei servizi IaaS e PaaS dell'Oracle Public Cloud (flessibilità, agilità, provisioning veloce, sicurezza by design e by default) con i sistemi ingegnerizzati Oracle, orientati alle prestazioni ed alla alta affidabilità e resilienza. L' Oracle Cloud at Customer consente all'Istituto di garantire sicurezza, prestazioni, alta disponibilità, Business Continuity e Disaster Recovery, coniugate con la flessibilità e i bassi costi operativi di un cloud ma con una collocazione fisica locale di dati e applicazioni secondo un modello di "Private Cloud" dedicato. Con i servizi di Oracle Cloud at Customer, INAIL ha portato i servizi dell'Oracle Public Cloud nel proprio data center introducendo maggiore agilità, innovazione e flessibilità nella gestione dei propri carichi di lavoro, garantendo una struttura di costi IT predicibile e trasparente e la piena sovranità ed il controllo dei dati in ottica "Private Cloud". La Oracle Exadata Cloud at Customer Machine (ExaCC) offre un servizio tipo Database as a Service con caratteristiche e infrastrutture hardware identiche ai sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata disponibili on-premise e già in uso presso molte Pubbliche Amministrazioni. Si è ritenuto necessario avere una coppia di sistemi Oracle Exadata Cloud at Customer che gestiscono la produzione e il servizio di continuità dell'Istituto sugli attuali siti di Santuario e di Acilia.

4.2.2 *Disegno architetturale*

Le due componenti infrastrutturali Oracle che caratterizzano la soluzione sono:

- Control Plane
- Exadata Cloud at Customer Machine (ExaCC)

La componente Control Plane, unicamente presente nella soluzione Cloud at Customer, è l'elemento intelligente di controllo per gestire, amministrare, mantenere la piattaforma data base della parte Exadata Cloud at Customer. Il compito del Control Plane è proprio quello di rendere i servizi erogati da ExaCC usufruibili in modalità cloud:

- self-provisioning
- metering
- DB cloning

Di seguito, si riportano le caratteristiche qualitative generali di Exadata Cloud at Customer:

- L'ExaCC è dotato di un apposito sistema server (detto Oracle Advanced Server Gateway) che permette l'accesso remoto al sistema da parte delle Oracle Operations che provvedono ad effettuare, in tal modo, tutte le operazioni di gestione remota richieste da un cloud service.
- È una soluzione aperta, basata sul S.O. aperto più diffuso al mondo (Linux).
- È una soluzione ingegnerizzata, progettata per il database Oracle.



- Ha un'architettura innovativa che elimina i "bottleneck" di rete e di I/O, spesso tra le principali cause dei limiti di prestazioni ed efficienza che si incontrano in database server basati su architetture tradizionali.
- Ha funzionalità avanzate che spostano una porzione significativa del carico elaborativo a livello degli "storage server".
- Fornisce funzionalità avanzate ed uniche di compressione dati, che consentono di ridurre in modo significativo il numero di dischi per i database.
- Il complesso delle soluzioni tecniche ed innovazioni presenti consente di ottenere un'efficienza superiore a soluzioni "open" di tipo tradizionale.
- Ha un'affidabilità intrinseca più alta di soluzioni di tipo tradizionale, soprattutto per effetto della progettazione integrata e della riduzione nelle attività necessarie per la messa in funzione.
- Consente di realizzare una sicurezza a livello dei dati adeguata all'importanza e confidenzialità dei dati trattati, senza operare riduzioni delle prestazioni.

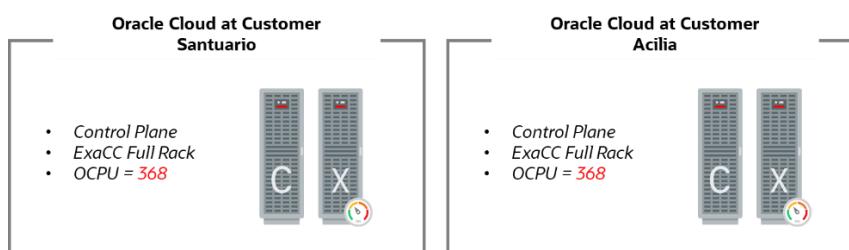
4.2.3 Informazioni di dettaglio dell'Infrastruttura in produzione.

La "shape" di ExaCC utilizzata, identica sui due siti Santuario e Acilia, è di tipo Full Rack.

Un ExadataCC di tipo Full Rack è caratterizzato da:

- Numero di DB server: 8
- Numero di OCPU (core) attivabili: da 0 a 368 (utilizzo variabile) (*)
- RAM totale: 5760 GB
- Numero di Storage Server: 12
- Capacità disco "usable": 427.6 TB

Secondo il seguente schema:



4.2.4 Tipologia del servizio l'abilitazione di crediti Cloud (Universal Credit)

Il costo di questa soluzione è sostanzialmente costituito da due componenti mensili:

- un canone fisso corrispondente alle componenti hardware;
- un canone variabile correlato al numero di OCPU (o core) realmente attivati ed utilizzati sull'ExaCC

Questo secondo valore è pagato su un fissato monthly commit, ovvero un valore di OCPU che è stato stimato come utilizzo durante il mese.

Se saranno utilizzate meno OCPU di quelle stabilite, i relativi costi saranno persi. Se le OCPU utilizzate supereranno il valore di OCPU concordato, si pagheranno le OCPU extra attraverso una fattura mensile



ulteriore.

Il prezzo delle OCPU in eccesso (dette di overage) è identico al valore di monthly commit stabilito nel contratto stesso (in altre parole nessuna penale sarà applicata).

Esistono due differenti tipologie/prezzi per le OCPU:

- la OCPU che rende disponibile nel servizio il database Oracle con tutte le options esistenti;
- la OCPU BYOL (bring your own license), che permette di “riutilizzare” le licenze per il DB Oracle già di proprietà del cliente.

Si osservi che il numero di OCPU utilizzabili non è necessariamente legato alle OCPU di ExaCC: qualora fosse necessario, potranno essere utilizzate anche altre OCPU legate a servizi differenti in public cloud (OCI – Oracle Cloud Infrastructure) fino ad un ammontare mensile pari al valore del commit. Tale tipologia di licensing per il cloud, proprio in virtù dell’elasticità di utilizzo delle cifre stabilite nel monthly commit, viene detta di Universal Credits (UC).

4.2.5 Servizi IaaS e PaaS richiesti.

Nella seguente Tabella sono dimensionati i servizi “cloud@customer”, sotto forma di Sottoscrizioni Hardware e Universal Credit:

| TABELLA C1 - CLOUD@CUSTOMER - Servizi IaaS e servizi PaaS | | |
|---|--------------------------|-----------|
| Descrizione | Tipo | Quantità |
| ExaCC IaaS (Subscription 1° Half) | DB OCPU - BYOL Santuario | 1 |
| ExaCC IaaS (Subscription 1° Half) | DB OCPU - BYOL Acilia | 1 |
| ExaCC IaaS (Subscription 2° Half) | DB OCPU - BYOL Santuario | 1 |
| ExaCC IaaS (Subscription 2° Half) | DB OCPU - BYOL Acilia | 1 |
| Exadata “Cloud@Customer” - Database OCPU - BYOL | Universal Credit | 3.883.884 |

4.3 SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI

L’Istituto intende proseguire l’esperienza, avviata già nel precedente contratto, di un centro specialistico, che metta a disposizione competenze altamente specifiche nell’ambito delle architetture e tecnologie Oracle, per indirizzare al meglio il raggiungimento dei propri obiettivi di evoluzione delle architetture IT e dei processi organizzativi in coerenza con i propri piani strategici.

La tecnologia Oracle, infatti, risulta presente in numerosi sistemi, anche critici, con diverse linee di prodotto e in configurazioni spesso di alta complessità. Inoltre, il fabbisogno del nuovo diritto unlimited esteso prevede l’acquisizione di ulteriori opzioni di prodotti già compresi nei precedenti contratti, sulle quali è necessario il contributo specialistico della casa madre per velocizzare e massimizzare i benefici derivanti dall’adozione delle nuove tecnologie nel contesto architeturale dell’Istituto. Al fine di facilitare, accelerare e ottimizzare l’adozione di queste tecnologie, di renderle immediatamente funzionali agli obiettivi dell’Istituto, nonché di formare e rendere autonome le proprie risorse, l’Istituto ha deciso già



nello scorso triennio di dotarsi di un team di risorse del fornitore altamente specializzate e in grado di operare trasversalmente su diverse linee progettuali.

Questo gruppo di lavoro, denominato **Centro di Competenza Specialistica**, ha dimostrato quanto sia importante la pronta disponibilità per l'Istituto di adeguate competenze terze e indipendenti sulla tecnologia Oracle per il corretto indirizzo delle attività progettuali dei diversi gruppi di lavoro realizzativi.

Tramite il Centro di Competenza Specialistica, il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Istituto, così come avviene attualmente, le "best practice" e le esperienze maturate dai propri consulenti nell'attività pluriennale di implementazione e gestione di ambienti "business e mission critical" basati sulle tecnologie in oggetto, oltre a mettere a disposizione la propria capacità di accesso privilegiato e tempestivo a tutto il patrimonio informativo e conoscitivo di Oracle Corporation, nonché di accesso diretto e unico alle ingegnerie e ai laboratori di sviluppo di Oracle Corporation.

La stima dell'effort per le suddette figure professionali è stata effettuata sulla base dei consumi delle equivalenti risorse specialistiche rilevate negli anni precedenti e previste a tendere in contratti analoghi, in relazione alle prevedibili esigenze dell'Istituto.

L'Istituto ha già identificato alcune linee progettuali indicative che saranno ulteriormente estese e/o modificate nel corso del prossimo triennio in linea con il percorso di trasformazione digitale che sarà declinato dai progetti strategici dell'Istituto.

Di seguito, a titolo puramente indicativo, si riportano le attuali previsioni progettuali, con una breve descrizione delle funzionalità/attività, nei diversi ambiti:

- ✓ **Migrazione DBMS alla release 18:** l'iniziativa in corso è finalizzata a gestire ed eseguire l'upgrade generalizzato da precedenti release del DB Oracle presenti in Istituto (v11) alla v18, che coinvolge in maniera trasversale tutto il parco installato Oracle ed è fattore abilitante per il progetto di multitenant del DB. Si richiedono attività specialistiche del Centro di Competenza per garantire il supporto alle scelte strategiche inerenti la migrazione, il tuning dei prodotti e la gestione dei rischi in fase di parallelo tra versioni, per garantire il mantenimento dei livelli di servizio previsti durante la fase di migrazione.
- ✓ **Multitenant DBMS:** la nuova opzione tecnologica del Multitenant DB è finalizzata a ottimizzare le performance e l'efficienza nell'uso delle risorse hardware e software del database Oracle v18, abilitando il consolidamento, l'isolamento e la portabilità dei database senza avere impatti a livello di applicazioni. Si richiedono attività specialistiche del Centro di Competenza per garantire il supporto alle scelte strategiche inerenti il disegno e la revisione delle architetture, la conduzione di un gap analysis, la progettazione, l'implementazione e il tuning dei prodotti al fine di facilitare, ottimizzare e accelerare l'adozione delle nuove tecnologie.



- ✓ **Multitenant WLS:** la nuova opzione tecnologica del Multitenant WLS è finalizzata a ottimizzare le performance e l'efficienza nell'uso delle risorse hardware e software dell'application server Oracle WebLogic, abilitando il consolidamento, l'isolamento e la portabilità delle diverse istanze AS senza avere impatti a livello di applicazioni. Si richiedono attività specialistiche del Centro di Competenza per garantire il supporto alle scelte strategiche inerenti il disegno e la revisione delle architetture, la conduzione di una "gap analysis", la progettazione, l'implementazione e il tuning dei prodotti al fine di facilitare, ottimizzare e accelerare l'adozione delle nuove tecnologie.
- ✓ **Migrazione al Cloud@customer – DBMS:** la strategia dell'Istituto prevede di acquisire servizi in Cloud, minimizzando il livello di lock-in e massimizzando il ritorno dei propri investimenti (ROI). L'iniziativa è finalizzata a migrare i dati presenti nei prodotti Oracle Database già in uso presso l'Istituto sulla piattaforma Cloud@customer di Oracle. Si richiedono attività specialistiche del Centro di Competenza per garantire il supporto alle scelte strategiche inerenti il disegno e la revisione delle architetture, la conduzione di una gap-analysis, la progettazione, l'implementazione e il tuning delle funzionalità e delle performance nella piattaforma Cloud rispetto a quelle garantite su contesto on-premise al fine di valutare l'adozione delle nuove tecnologie.

I Servizi relativi al **Centro di competenza** saranno erogati a consumo e sono stimati in un ammontare massimo di 1.020 giorni persona. L'Istituto si riserva di consumare in tutto o in parte le predette giornate, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

L'Istituto 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 (e-mail) ad un indirizzo all'uopo preposto, confermato via mail. o via PEC.

Il servizio dovrà essere erogato **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso pena l'applicazione delle penali di cui al contratto. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail.

Per le attività da svolgersi durante le ore 08:00 — 20:00 verranno applicate le normali tariffe giornaliere indicate nel contratto. Laddove la prestazione giornaliera, remunerata a tempo e spesa, sia inferiore a 8 (otto) ore la prestazione stessa sarà retribuita in modo proporzionale.

Potrà essere richiesta assistenza anche come "Overtime", intendendosi quelle attività svolte dalle ore 20:00 alle ore 08:00 oppure durante i giorni sabato, domenica e altri giorni festivi, alle condizioni indicate nel Contratto. Per "giorni festivi" si intendono le festività a carattere nazionale.

Per ogni intervento, dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e da un incaricato del Fornitore una apposita **nota di intervento**, in formato cartaceo od elettronico, che descriva le attività svolte.



Ogni attività e intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato nel “Piano di lavoro” e dovrà essere sottoposto all’approvazione della Committente.

Il Fornitore prende atto che le attività oggetto dei servizi professionali specialistici potranno ricomprendere le attività di supporto architeturale, specialistico e infrastrutturale su tutte e sole le tecnologie Oracle oggetto della presente fornitura.

Il servizio verrà svolto presso le sedi situate a Roma.

Sulla base delle progettualità da realizzare e delle finalità del Centro di Competenza Specialistica a supporto dell’Istituto, di seguito si riporta una breve descrizione delle caratteristiche e competenze che le tre figure professionali di interesse per l’INAIL dovranno possedere:

| TABELLA D1 - DESCRIZIONE PROFILI PROFESSIONALI | |
|--|--|
| Profilo | Descrizione |
| OC - Enterprise Architect (EA) | <p>Figura di alto profilo professionale con almeno 10-12 anni di esperienza, in grado di supportare il management dell’Istituto nell’analizzare gli scenari più complessi suggerendo tendenze di mercato e proponendo soluzioni tecnologiche al passo con esse.</p> <p>Tra i suoi compiti c’è quello di facilitare il rapido raggiungimento del ROI sui prodotti Oracle facendo leva sulle best practice e le esperienze maturate in ambienti di complessità simili a quelli cliente.</p> <p>Ha la responsabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendere il tipo di servizio che deve essere fornito agli utenti finali;• Analizzare l’architettura complessiva del sistema informativo esistente;• Comprendere i modelli operativi e i fattori di valutazione ad essi applicabili. <p>Aiuta il cliente a formarsi una visione in prospettiva di quali possano essere le tecnologie più adatte a supportare le evoluzioni previste nel piano strategico del cliente. Le sue competenze sono trasversali su tutta l’offerta tecnologica di Oracle.</p> |
| OC - Senior Solution Architect (SSA) / Senior Technical Architect (STA) | <p>Figura professionale con almeno 8-10 anni di esperienza che associa la conoscenza delle più recenti soluzioni tecnologiche proposte da Oracle a una approfondita competenza sulle metodologie per la progettazione, lo sviluppo</p> |



| | |
|---|--|
| | <p>e il governo di soluzioni e infrastrutture tecnologicamente avanzate in ambienti complessi di categoria Enterprise.</p> <p>Collabora alla definizione dei principi architeturali, alla stesura delle linee guida di dettaglio, alla diffusione delle best practice.</p> <p>Affianca l'Istituto nel disegno e nella revisione delle architetture, nella conduzione di gap analysis e quindi nella definizione del percorso di evoluzione delle soluzioni.</p> <p>Si interfaccia con gli esperti funzionali e di business per l'identificazione e l'analisi dei processi chiave, supporta il cliente nella loro decomposizione e nel mapping sulle infrastrutture IT più adatte a supportarli.</p> <p>Verifica l'allineamento della piattaforma e delle scelte di progetto con gli standard, con le best practice, con le linee guida e con i principi di governance precedentemente definiti.</p> <p>Supporta il cliente e il team di progetto durante le fasi di progettazione, implementazione e test delle applicazioni.</p> <p>Può assumere funzioni di coordinamento delle risorse Oracle presenti nello specifico progetto/attività.</p> <p>Si occupa di garantire il costante trasferimento di conoscenze alle risorse del cliente, al fine di garantire a questi la piena autonomia operativa.</p> <p>I singoli individui che ricoprono questo ruolo hanno ciascuno competenze approfondite nella propria area di interesse.</p> |
| ACS - Senior Solution Architect (SSA) / Senior Technical Architect (STA) | <p>Figura professionale con almeno 8-10 anni di esperienza, con skill e conoscenze in grado di:</p> <p>Comprendere gli obiettivi di business e dell'Information Technology in generale;</p> <p>Pianificare e controllare la qualità del servizio erogato;</p> <p>Fornire linee guida per la pianificazione di roadmap IT;</p> <p>Fornire una vasta conoscenza ed esperienza di configurazioni ed implementazioni hardware e software, seguendo le Best Practices Oracle;</p> <p>Assicurare che i processi vengano ottimizzati, compresa la comunicazione, il supporto, la formazione e la gestione del cambiamento per i prodotti Oracle;</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>Coinvolgere e gestire l'ingegneria (Oracle Engineering), nel caso sia necessario per la risoluzione di SR critiche;</p> <p>Definire l'ottimizzazione dei processi per allineare i requisiti tecnologici con agli obiettivi di business;</p> <p>Fornire le linee guida per i servizi di supporto, come il processo di risoluzione SR, notifica la disponibilità di patch e aggiornamenti di stato regolari;</p> |
|--|---|

Di seguito è indicata un dimensionamento massimo dell'effort complessivo stimato, per ciascuna delle due figure professionali richieste:

| TABELLA D1 - Servizi professionali a consumo | |
|--|--------------------------------|
| Figure Professionali | Giornate totali stimate |
| Enterprise Architect | 100 |
| Senior Solution Architect/Senior Technical Architect | 920 |
| TOTALE | 1.020 |

Si ribadisce che tali prestazioni professionali saranno richieste, utilizzate e riconosciute a effettivo consumo, in base alle esigenze sulle principali iniziative progettuali di INAIL.

Inoltre, si ritiene opportuno mantenere un bundle di giorni/persona del Centro di Competenza Specialistica, da utilizzare in maniera trasversale; sotto forma di un Presidio Fisso che avrà la funzione di:

- supportare le attività di gestione degli ambienti "business and mission critical" basati sulle tecnologie Oracle;
- garantire il supporto alle scelte strategiche rispetto a nuovi progetti di IT Innovation che nel corso del triennio potrebbero divenire strategici per l'Istituto;
- gestire il tuning di eventuali situazioni di fault che potrebbero mettere a rischio i livelli di servizio e l'alta affidabilità su cui sono basati i sistemi informativi di INAIL.

| TABELLA D2 - Servizi professionali a canone | |
|---|---------------|
| Presidio Fisso | Durata |
| Presidio OC -Senior Solution Architect/Senior Technical Architect | 36 mesi |
| Presidio ACS - Senior Solution Architect/Senior Technical Architect ACS Enterprise Architect | 36 mesi |

Si ribadisce che tali prestazioni professionali saranno oggetto di servizio continuativo, retribuito mediante canone trimestrale.

5. ALTRE CARATTERISTICHE DI FORNITURA



5.1 ONERI A CARICO DEL FORNITORE

Sono a carico del Fornitore, intendendosi totalmente remunerati nel corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale e non oggetto di specifica quotazione economica, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo anche quelli relativi (ove applicabili):

- a. all'imballaggio dei prodotti software, eseguito con i materiali necessari, conforme alla normativa in vigore, a seconda della loro natura;
- b. al trasporto e/o all'invio dei prodotti software nei locali della Committente;
- c. alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione della fornitura e dei servizi accessori, nonché ai connessi oneri assicurativi.

L'Impresa si obbliga anche a fornire alla Committente, su richiesta, tutto il supporto tecnico necessario per verificare l'effettiva consistenza del parco di licenze dei prodotti oggetto del presente Capitolato Tecnico installati presso CED dell'INAIL o di terze parti per conto dell'INAIL, senza oneri aggiuntivi.

Le licenze d'uso dei prodotti software oggetto di fornitura, nonché la proprietà della relativa documentazione, sono concesse alla Committente con durata perpetua, non esclusive e trasferibili, anche ai sensi dell'articolo 6 della Direttiva 19 dicembre 2003.

La Committente potrà accedere ai prodotti software (ULA) oggetto del presente Capitolato Tecnico anche in hosting presso un sito diverso e separato da quelli della Committente stessa, situato in Italia, dandone informazione a Oracle Italia s.r.l.

Failover: la licenza per i prodotti software oggetto del presente Capitolato Tecnico includerà anche il diritto di utilizzare i prodotti software concessi in licenza su un ulteriore computer di riserva non oggetto di licenza in un ambiente di failover per un periodo massimo di 10 (dieci) giorni, non consecutivi, per ogni specifico anno solare, nel caso in cui il numero di macchine sia organizzato in cluster e condivida un unico disk array. Quando il nodo principale non è funzionante, il nodo di failover agirà da nodo primario. Tuttavia, una volta ripristinato il nodo primario, sarà necessaria la commutazione tra i nodi, in modo che tale nodo agisca nuovamente come nodo principale. Una volta superato il periodo di 10 (dieci) giorni, il nodo di failover sarà essere oggetto di licenza nel caso in cui si voglia proseguire ad utilizzarlo. Inoltre, nel predetto periodo di 10 (dieci) giorni non consecutivi, anche qualora nodi multipli siano considerati come failover, solamente un nodo, per ogni ambiente in cluster, potrà essere concesso in modalità gratuita. Periodi di downtime per finalità di manutenzione sono conteggiati nel limite dei 10 (dieci) giorni non consecutivi. Qualora in un ambiente di failover siano concesse in licenza delle opzioni, il numero delle stesse deve corrispondere al



numero delle licenze del database associato. Inoltre, nel caso di prodotti licenziati con metrica Named User Plus, i livelli minimi di utenti verranno derogati su un solo nodo di failover. In un ambiente di failover sarà utilizzata la stessa metrica di licenza per i nodi di produzione e di failover al momento del rilascio della licenza per una configurazione in cluster.

Proprietà intellettuale e limitazioni d'uso: Il Fornitore manterrà la proprietà, anche intellettuale, dei prodotti software. La Committente potrà effettuare un numero sufficiente di copie di ciascun prodotto software corrispondente ai propri diritti di licenza, oltre a una copia di ciascun supporto fisico dei prodotti. Eventuale tecnologia di proprietà di terzi, il cui utilizzo è opportuno o necessario per il funzionamento dei prodotti software, viene specificata nella relativa documentazione. Tale tecnologia viene concessa in licenza d'uso alla Committente, in base ai termini e alle condizioni della presente fornitura e del relativo Contratto.

5.2 CONSEGNA DEI PRODOTTI

I prodotti software oggetto di fornitura dovranno essere resi disponibili dal Fornitore, nel senso che quest'ultimo dovrà terminare il processo di installazione, configurazione e personalizzazione di tutti i prodotti software di cui al precedente capitolo 3, lettera a), nonché renderli operativi, entro 5 (cinque) giorni a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto in modalità elettronica, mediante download dei prodotti dall'apposito sito web: <http://edelivery.oracle.com>.

Il Fornitore si impegna a garantire che, accedendo al predetto URL, sarà possibile scaricare sui sistemi della Amministrazione, in qualsiasi momento, i prodotti software e la relativa documentazione nella versione disponibile alla predetta data per ognuno dei prodotti concessi in licenza d'uso, fino alla scadenza del presente Contratto.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

5.3 LIVELLI DI SERVIZIO DEI SERVIZI CLOUD

I servizi Cloud Oracle, oggetto della presente acquisizione dovranno essere erogati secondo la misura e con le modalità indicate nel presente **Capitolato tecnico**, nel **Contratto**.

In quanto compatibili e non derogate dalla disciplina summenzionata, saranno inoltre applicabili, le **Cloud Hosting and Delivery Policies** (CHDP) Oracle, disponibili al seguente link:

<http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/cloud-hosting-delivery-policies-it-5023327>



Qualora nell'erogazione dei servizi Cloud di cui al paragrafo 3, punto 2, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la Committente contatterà il Fornitore, per la soluzione di tali problematiche, contattando il Responsabile della fornitura a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica o un numero di fax all'uopo preposti.

5.4 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE

Il Fornitore, ove richiesto, si obbliga a prestare i servizi di manutenzione (supporto tecnico) delle licenze dei prodotti software oggetto di fornitura.

I servizi di manutenzione delle licenze comprendono 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 a elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini della presente fornitura, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Relativamente al software, il servizio di supporto tecnico (manutenzione) comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del fornitore, delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e della relativa documentazione;
- b. invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del fornitore, delle riparazioni e degli aggiornamenti del software che il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti;
- c. consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del fornitore di ogni nuovo update dei prodotti software; la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti. Per update si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

Il servizio di supporto tecnico (manutenzione) delle licenze, relativamente all'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, sarà prestato dal Fornitore tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.00.

Al fine di consentire il monitoraggio delle Service Request, in relazione al Customer Support Identifier assegnato, Oracle metterà a disposizione della Committente il portale self-service, MyOracle Support <http://support.oracle.com>.



La Committente comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti e il livello di severità mediante il numero 06 5243 6400 con conferma via posta elettronica.

Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica.

Il Fornitore prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e si impegnerà a osservare i relativi livelli di servizio. Ricevuta la comunicazione di cui sopra, il Fornitore si obbliga confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Committente, entro i termini di seguito riportati, ed a ripristinare la funzionalità dei prodotti software, entro i termini perentori, di seguito riportati, pena l'applicazione delle penali previste dal contratto:

| Tabella E - LdS per la gestione dei malfunzionamenti | | |
|--|--------------------------|--|
| Livello di gravità | Tempo di presa in carico | Tempo di risoluzione |
| Severità 1 | 2 ore solari | entro 1 giorno solare dalla presa in carico della Service Request, per problematiche con anomalia nota ad Oracle ed entro 9 giorni solari dalla presa in carico per problematiche con anomalia non nota ad Oracle. |
| Severità 2 | 7 ore lavorative | Nel 100% dei casi, entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema |
| Severità 3 | 24 ore lavorative | Nel 100% dei casi, entro 40 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema |
| Severità 4 | 24 ore lavorative | Nel 100% dei casi, entro 40 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema |

Le richieste di intervento verranno gestite dal Fornitore tramite un tecnico specializzato.

Rimane salva l'applicabilità del Tempo di Ripristino a carico dell'Impresa che si indica quale intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore, da parte di INAIL, e il ripristino delle principali funzionalità del sistema. L'Impresa non garantisce che l'esecuzione del Software sarà ininterrotta o esente da errori, ma si impegna nel mettere in opera tutti gli accorgimenti necessari per la ripresa delle funzionalità critiche di business, entro 2 giorni dalla segnalazione dell'errore.

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 Committente, 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.

Per ogni intervento dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e da un incaricato del Fornitore una apposita **nota di ripristino**, in formato cartaceo od elettronico, che descriva le attività svolte, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Ove la soluzione dei malfunzionamenti non intervenga entro i termini concordati, l'INAIL applicherà le penali, salvo in ogni caso quanto previsto dalla normativa vigente applicabile al contratto e fermo restando il risarcimento dei danni, nei limiti previsti dallo stesso.

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

5.5 DEFINIZIONI

Nel corpo del presente Capitolato, i termini e le espressioni di seguito indicati debbono essere interpretati secondo le definizioni che vengono di seguito definite:

- **Aggiornamento:** le nuove release, patch, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai prodotti installati.
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite da Oracle e fornite a INAIL;
- **Livello di Severità 1 - Critical Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa il blocco dei sistemi e l'interruzione dell'attività.
- **Livello di Severità 2 - Significant Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti.
- **Livello di Severità 3 - Minor 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 e alle specifiche indicate nel presente Capitolato;
- **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 trasferibili, ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 della Direttiva 19



dicembre 2003 e s.m.i., come definiti nell'Allegato I — Offerta del Fornitore. Tali Programmi potranno essere installati e utilizzati dall'INAIL 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'INAIL, la Documentazione di Programma e gli aggiornamenti software acquisiti tramite il supporto tecnico.
- **Servizi di manutenzione:** i servizi di supporto tecnico previsti nel presente Contratto e definiti nella documentazione Oracle con il termine "Software Update License & Support" (SULS).