

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **ACQUISIZIONE ESPANSIONE CAPACITÀ DISCO DEI SISTEMI EXADATA, DEI RELATIVI SERVIZI SPECIALISTICI E DELLA MANUTENZIONE TRIENNALE – ID 2106**

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>11</b>
4.1	SERVIZI DI TRASPORTO, CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE.....	12
4.1.1	<i>Luogo e modalità di consegna.....</i>	<i>12</i>
4.1.2	<i>Tempistiche e modalità di erogazione dei servizi .....</i>	<i>13</i>
4.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	15
4.2.1	<i>Livelli di servizio relativi alla manutenzione .....</i>	<i>19</i>
4.2.2	<i>Gestione dei malfunzionamenti hardware .....</i>	<i>19</i>
4.3	SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICE) DI SUPPORTO AVANZATO .....	21
<b>5</b>	<b>ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE .....</b>	<b>21</b>
5.1	STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE .....	22
5.2	CONNESSIONE AL SISTEMA ORACLE PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE 23	
5.3	SERVIZI DI PREINSTALLAZIONE E DI VERIFICA PRELIMINARE .....	23
5.4	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	24
<b>6</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>24</b>
<b>7</b>	<b>PRESCRIZIONI NORMATIVE .....</b>	<b>25</b>
<b>8</b>	<b>DURATA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>26</b>

## 1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico disciplina le specifiche tecniche per l'acquisizione di apparecchiature hardware, licenze software Oracle e i relativi servizi di trasporto, consegna, installazione, configurazione e messa in opera, nonché del servizio di manutenzione (per tutta la durata contrattuale), funzionali alla realizzazione delle infrastrutture IT di Sogei previste nell'ambito del potenziamento dell'infrastruttura IT dell'Anagrafe Tributaria.

La presente iniziativa è relativa all'acquisizione di spazio disco aggiuntivo e relative componenti di backup e di connettività, per i sistemi che ospitano i sistemi Exadata che sono coinvolti, come componente di back-end, dall'architettura del servizio Scontrini e fatturazione.

L'intervento riguarderà una parte significativa dell'ecosistema dati Exadata, in quanto l'infrastruttura, dovrà evolvere in modo equilibrato ed a cascata anche su componenti non direttamente coinvolte su tale servizio (HA, test, sviluppo etc.)

L'analisi relativa al nuovo obbligo di fatturazione elettronica B2B introdotto il 30 aprile 2018 dall'Agenzia delle Entrate che entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2019, anticipato al 1° luglio 2018 per i settori operanti nella cessione di benzina e gasolio e per i subappalti in ambito di appalti pubblici e al 1° settembre 2018 per le operazioni Tax Free, ha richiesto la revisione architetture delle infrastrutture già predisposte sulla base dei precedenti decreti ed in particolare il potenziamento degli attuali sistemi Exadata, in quanto l'uso incrementale di spazio disco raggiungerebbe velocemente il limite massimo per il quale l'architettura è stata progettata.

Nel corpo del presente capitolato tecnico saranno usate le seguenti definizioni:

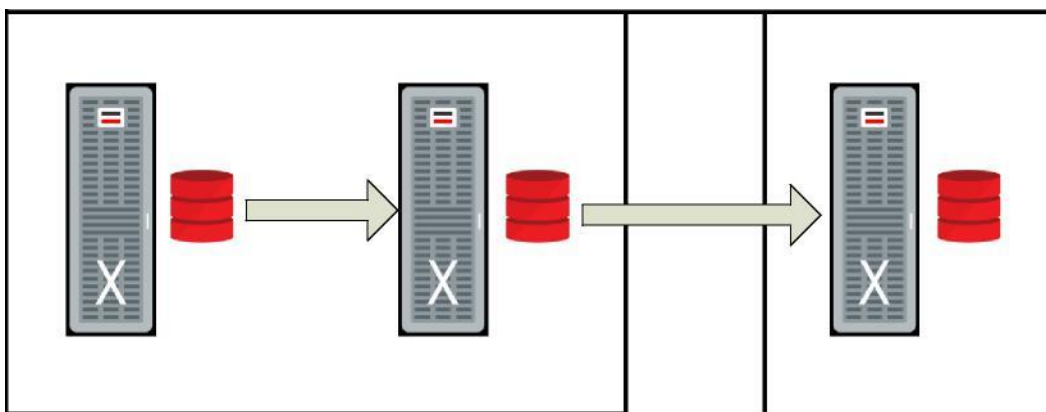
Definizione	Descrizione
<b>Produttore</b>	Oracle
<b>Committente/Sogei/ Gestore del CED</b>	Sogei S.p.A.
<b>Impresa/Fornitore</b>	RTI Italware S.r.l. - Reason That S.r.l. (oggi Eurolink S.r.l.)
<b>Patch</b>	File eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità
<b>ACS</b>	Advanced Customer Support

## 2 CONTESTO

Sui sistemi ingegnerizzati Oracle che ospitano l'applicazione in questione si rileva la necessità di un upgrade di spazio disco utilizzabile, visto che, a fronte di un utilizzo medio di CPU pari al 15-20% nelle fasce orarie lavorative, si iniziano a riscontrare delle criticità lato spazio disco.

Ad esempio, il sistema Exadata X3-8 Full Rack HP denominato DM11 ha, al momento della scrittura della nota uno spazio residuo libero utilizzabile per ospitare i dati utente pari a circa 5 TB pari a circa al 7% della capacità del sistema.

Tali carenze di spazio si ripercuotono anche sul sistema di H24 e sul sistema di DR. Allo stato attuale, l'architettura per l'alta affidabilità per i database mission critical ospitati su sistemi Oracle Exadata prevede una architettura logica come quella mostrata nella seguente figura.



In tale architettura, il primo box Exadata (DM11) utilizza la tecnologia Oracle DataGuard per replicare i propri database in modalità sincrona, su un secondo box Exadata (DM12) posizionato sempre all'interno del data center primario anche se in sale distinte e con tutte le ridondanze del caso. Sempre utilizzando la tecnologia Oracle DataGuard, il database primario viene replicato in modalità asincrona, per ovvi problemi di latenza dovuti alla distanza geografica, su un box Exadata (DMR2) collocato presso il sito di Disaster Recovery.

Si evince facilmente come i problemi di occupazione dello spazio disco presenti sul sistema DM11 siano presenti anche sul sistema di H24 DM12 e sul sistema di DR DMR2.

Viste le considerazioni sul basso utilizzo di CPU dei sistemi si ritiene più opportuno dal punto di vista economico procedere con un upgrade della sola componente disco dei suddetti sistemi ingegnerizzati piuttosto che acquisire ulteriori box Exadata da interconnettere con i sistemi in esercizio stessi.

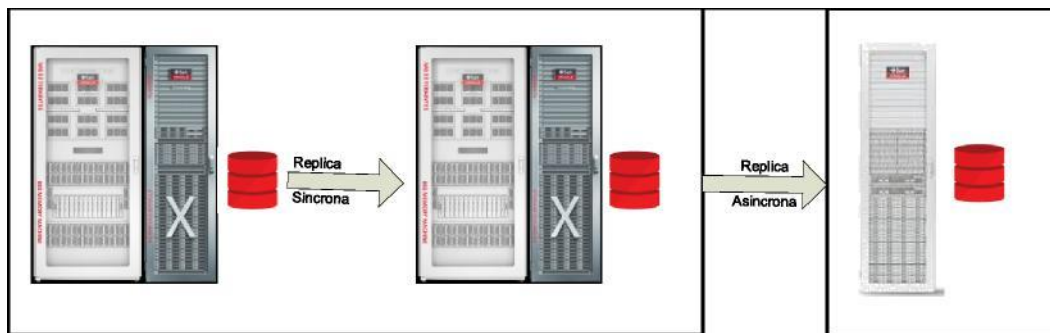
Mentre per il sistema DM11 e DMR2 per aumentare la capacità disco occorre acquisire un Exadata Storage Expansion X7-2 Quarter Rack, per ciascun sistema, per il sistema DM12 che è già interconnesso via Infiniband al sistema DMV2 (Exadata X4-2 Quarter Rack), è sufficiente acquisire 4 Exadata Storage

Server X7-2 che verranno collocate all'interno del sistema DMV2 stesso con un notevole vantaggio economico rispetto all'acquisizione di un Exadata Storage Expansion.

La stessa situazione di sbilanciamento fra le risorse computazionali e spazio disco libero si presentano anche sul sistema Oracle SuperCluster M6-32 denominato SC11.

In questo caso l'utilizzo delle risorse computazionali si aggira sempre intorno al 15% nei periodi di scadenza, mentre lo spazio disco residuo è pari a 6 TB che corrisponde a circa il 13% della capacità del sistema.

Tali carenze di spazio si ripercuotono anche sul sistema di H24 e sul sistema di DR visto che l'architettura per l'alta affidabilità per i database ospitati su Oracle SPARC SuperCluster M6-32 (solo database mission critical vengono ospitati su tale piattaforma) prevede l'adozione di una architettura analoga a quella adottata per gli Exadata.



A differenza dell'architettura adottata per gli Exadata, in questo caso sul sistema di DR è stato utilizzato, visto l'elevato costo degli apparati, un sistema tradizionale, cioè non ingegnerizzato, basato sempre su processore SPARC ma interconnesso ad uno storage tradizionale non di tipo Exadata Storage Server.

In virtù dell'architettura adottata per il DR, in questo caso i problemi di occupazione dello spazio disco presenti sul sistema primario SC11 sono presenti anche sul sistema di H24 SC12 ma non sul sistema di DR SCR1.

Anche per i sistemi SuperCluster, viste le considerazioni sul basso utilizzo di CPU dei sistemi, si ritiene più opportuno dal punto di vista economico procedere con un upgrade della sola componente disco dei suddetti sistemi ingegnerizzati piuttosto che acquisire ulteriori sistemi o procedere ad un refresh tecnologico della piattaforma.

Infine, visto l'aumento delle capacità dei sistemi a fronte delle acquisizioni in oggetto, occorre procedere all'adeguamento dell'infrastruttura di backup acquisendo tre Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C (ogni Enclosure dovrà essere configurato con 20 dischi da 10 TB e 2 dischi SSD write flash accelerators) per il sistema Oracle ZS5-2 già in uso presso Sogei.

### 3 OGGETTO

La presente acquisizione ha ad oggetto l'acquisizione per Sogei dei seguenti beni e servizi:

a) Per il **Sito Primario** i fabbisogni Hardware ed i servizi richiesti sono:

1. 3 x Exadata Storage Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack;
2. 1 x Exadata Database Machine Expansion Switch Kit;
3. 4 x Exadata Storage Server X7-2 High Capacity (HC);
4. 3 x Oracle Storage Drive Enclosure DE2-24C ciascuno con 20 dischi da 10 TB e 2 dischi SSD write flash accelerators da 200 GB;
5. 2 x 3.2 TB 3.5-inch SSD per Oracle Storage Drive Enclosure DE3-24C;
6. cavi Infiniband e transceiver;
7. servizi ACS comprensivi di configurazione e set-up per tutte le componenti previste;
8. 2 sessioni x B65860 - "Oracle Configuration Review for Systems";
9. 1 sessione x B72742 - "Oracle Pre-production Readiness for Systems";
10. 3 anni di manutenzione sui precedenti oggetti di fornitura.

b) Per il sito di **Disaster Recovery** i fabbisogni Hardware ed i servizi richiesti sono:

1. 1 x Exadata Storage Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack;
2. cavi Infiniband e transceiver;
3. servizi ACS comprensivi di configurazione e set-up per tutte le componenti previste;
4. 3 anni di manutenzione sui precedenti oggetti di fornitura;
5. riattivazione del servizio di manutenzione hardware e software ed esecuzione degli aggiornamenti SW intervenuti a partire dal 01/11/2016, sino alla fine del contratto, per il sistema EXADATA X4-2 HALF matricola AK00167487.

\*\*\*

L'elenco di dettaglio della suddetta fornitura, nelle sue componenti e relative quantità, è fornito nelle tabelle seguenti. Alcune apparecchiature hardware sono complesse e costituite da numerose componenti. Nell'ambito delle seguenti tabelle sono pertanto indicate anche le quantità di tali componenti di dettaglio.

In particolare:

- nella **Tabella 1** sono indicati i prodotti/servizi che saranno acquistati dalla Committente per il Sito Primario;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

- nella **Tabella 2** sono indicati i prodotti/servizi che saranno acquistati dalla Committente per il sito di Disaster Recovery.

Qualora al momento della stipula del Contratto fossero variati i Part Number degli oggetti di fornitura elencati nelle seguenti tabelle, il Fornitore potrà proporre a Sogei l'acquisto di oggetti di fornitura con Part Number diversi rispetto a quelli di seguito indicati, in luogo di quelli di cui alle sottostanti tabelle, purché con caratteristiche tecniche identiche o superiori, a parità di patti, prezzi e condizioni contrattuali, ovvero a prezzi o condizioni migliorativi per Sogei. La proposta dovrà essere formulata in forma scritta e sarà sottoposta ad accettazione da parte di Sogei. In tale ultima ipotesi, tutte le previsioni relative agli oggetti di seguito indicati, contenute nel contratto e nei relativi allegati, si intenderanno riferite ai corrispondenti nuovi oggetti di fornitura proposti.

Per rendere più intuitiva la lettura delle tabelle seguenti sono stati usati diversi colori a seconda dell'oggetto di fornitura, di seguito è riportata una tabella con la legenda dei colori stessi:

Oggetto di fornitura
Apparecchiature HW
Servizi di Installazione
Servizi di Configurazione
Servizi di Spedizione e Trasporto
Servizi Modulo ACS

**Per ogni apparecchiatura hardware di cui alle sottostanti tabelle, l'affidamento avrà ad oggetto altresì la relativa manutenzione per 36 mesi.**

Il contratto tuttora attivo che include i sistemi Exadata per i quali si vuole acquisire lo spazio disco aggiuntivo è il CSQG160268 "Fornitura di apparecchiature hardware e licenze software Oracle e relativi servizi", stipulato in data 28/10/2016, il cui servizio di manutenzione in scadenza il 29/01/2020.

I serial number dei Sistemi da espandere sono:

Modello	Matricola
ZFS STORAGE ZS3-2	1424NM203T, 1424NM203P
EXADATA X4-2 HALF	AK00167487
EXADATA X3-8 FULL	AK00167486
EXADATA X4-2 QUARTER	AK00167489
SPARC M6-32	AK00263294
SPARC M6-32	AK00263290

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

**Tabella 1: fornitura per il Sito Primario**

Part number	Descrizione HW + Servizi	Quantità
<b>7119498</b>	<b>Exadata Database Machine X7: model family</b>	<b>1</b>
7116295	Exadata Database Machine X7-2: model family	1
7116345	Exadata Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack	1
6441A	Two 3-phase high voltage 15 kVA PDUs with 4P5W-IP44 plugs for EMEA and APAC, except Japan and Taiwan	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel	23
7107232	One 1RU filler panel plus trough (for factory installation)	7
7118796	Replacement part for Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7118798	Replacement part for one 10 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7116399	Exadata Database Machine X7-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
B83849	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Switches - Group VI (multitrack planning)	1
B83848	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Switches - Group V (multitrack cabling)	2
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
<b>X2124A-N</b>	<b>QSFP parallel fiber optics short wave transceiver</b>	<b>32</b>
<b>X2121A-3M-N</b>	<b>QSFP to QSFP passive copper cable: 3 meter</b>	<b>16</b>
<b>7102869</b>	<b>Optical cable assembly: 10 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors</b>	<b>16</b>
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
<b>7119498</b>	<b>Exadata Database Machine X7: model family</b>	<b>1</b>
7116295	Exadata Database Machine X7-2: model family	1
7116345	Exadata Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack	1
6441A	Two 3-phase high voltage 15 kVA PDUs with 4P5W-IP44 plugs for EMEA and APAC, except Japan and Taiwan	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel	23
7107232	One 1RU filler panel plus trough (for factory installation)	7
7118796	Replacement part for Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7118798	Replacement part for one 10 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7116399	Exadata Database Machine X7-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
B83849	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Switches - Group VI (multitrack planning)	1

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

B83848	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Switches - Group V (multitrack cabling)	2
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
7102870	Optical cable assembly: 20 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors	16
X2124A-N	QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	32
X2121A-3M-N	QSFP to QSFP passive copper cable: 3 meter	16
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
7119498	<b>Exadata Database Machine X7: model family</b>	<b>1</b>
7116295	Exadata Database Machine X7-2: model family	1
7116345	Exadata Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack	1
6441A	Two 3-phase high voltage 15 kVA PDUs with 4P5W-IP44 plugs for EMEA and APAC, except Japan and Taiwan	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel	23
7107232	One 1RU filler panel plus trough (for factory installation)	7
7118796	Replacement part for Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7118798	Replacement part for one 10 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7116399	Exadata Database Machine X7-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
B83849	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Switches - Group VI (multitrack planning)	1
B83848	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Switches - Group V (multitrack cabling)	2
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
UPG-SWITCH-1	<b>Exadata Database Machine Expansion Switch Kit</b>	<b>1</b>
7102869	Optical cable assembly: 10 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors	16
X2124A-N	QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	32
X2121A-3M-N	QSFP to QSFP passive copper cable: 3 meter	16
B63939	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group III	1
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
7116296	<b>Exadata Database Machine X7-2 Upgrades: model family</b>	<b>1</b>
7116353	Exadata Storage Server X7-2 High Capacity (HC) plus Infiniband Infrastructure (for field installation)	4
7116359	Upper cable harness kit (for field installation)	1
7113827	Rack trough kit with 10 troughs	1
7111373	Upgrade accessory kit	1
7111374	Upgrade packaging kit	1
SR-JUMP-1MC13	Power cord: Sun Rack 2 jumper, 1 meter, C14RA plug, C13 connector, 13 A	8
7116399	Exadata Database Machine X7-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	1

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

B63939	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group III	4
B82707	ACS Estimated Travel and Expenses	5
B82269	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Data Rebalancing (1-8TB)	1
B82264	Oracle Engineered Systems Upgrade Configuration Service: Storage Servers (1-10)	1
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
<b>7113147</b>	<b>Drive enclosure DE3-24C</b>	<b>3</b>
7113195	Storage Drive base chassis enc drive de3-24c	3
7119211	One 10 TB 7200 rpm 3.5 inch SAS-3	60
7113191	One 3.5-inch SSD write flash accelerator	6
7113128	3.5-inch disk drive filler panel	6
SRJUMP-2MC13	Power cord: Sun Rack 2 jumper, 2 meters, C14RA plug, C13 connector, 13 A	6
7113644	Cable, 1 meter, mini sas	6
B63937	Std Installation Service	3
B72649	ACS Installation Service	1
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
<b>7113151</b>	<b>Drive packs for Oracle Storage Drive Enclosure DE3-24C: model family</b>	<b>1</b>
7116764	Additional 3.2 TB 3.5-inch SSD with coral bracket and dory adapter for drive pack, for after original system installation	2
B63937	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Upgrade - Group I	1
B72668	Oracle Preproduction Readiness Review for Systems Service	1
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
B65860	Servizi ACS Oracle ACS Configuration Review for Systems - 2 sessioni	1
B72742	Servizi ACS Oracle ACS Pre-production readiness for Systems - 1 sessione	1

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

**Tabella 2: fornitura per il Sito di Disaster Recovery**

Part number	Descrizione HW + Servizi	Quantità
<b>7119498</b>	<b>Exadata Database Machine X7: model family</b>	<b>1</b>
7116295	Exadata Database Machine X7-2: model family	1
7116345	Exadata Expansion X7-2 High Capacity (HC) Quarter Rack	1
6441A	Two 3-phase high voltage 15 kVA PDUs with 4P5W-IP44 plugs for EMEA and APAC, except Japan and Taiwan	1
7110966	Engineered Systems 1RU filler panel	23
7107232	One 1RU filler panel plus trough (for factory installation)	7
7118796	Replacement part for Oracle Flash Accelerator F640 PCIe Card: 6.4 TB, NVMe PCIe 3.0	1
7118798	Replacement part for one 10 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	1
7116399	Exadata Database Machine X7-2: Oracle Enterprise Linux software image for storage server (for factory installation)	1
B74194	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Engineered Systems - Group II	1
B83849	Oracle Standard System Installation Service, Site Audit: Switches - Group VI (multirack planning)	1
B83848	Oracle Standard System Installation Service, Basic: Switches - Group V (multirack cabling)	2
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
X2124A-N	QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	32
X2121A-3M-N	QSFP to QSFP passive copper cable: 3 meter	16
7102869	Optical cable assembly: 10 meters, MT ferrule terminated, 12-fiber, multimode, MPO connectors	16
	<b>FREIGHT</b>	<b>1</b>
	<b>EXADATA X4-2 HALF (riattivazione del servizio di manutenzione hardware e software ed esecuzione degli aggiornamenti SW intervenuti a partire dal 01/11/2016 sino alla fine del contratto)</b>	<b>1</b>

Si precisa che, nell'ambito di tutta la documentazione contrattuale, nonché nell'ambito dell'offerta che sarà presentata, qualsiasi riferimento a "Trasporto" o a "Spedizione e trasporto", si intende riferito ai servizi di "Trasporto e consegna" così come descritti ai paragrafi 4.1 e seguenti del presente documento.

#### 4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

L'Impresa provvederà a erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di cui al precedente capitolo 3.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'ex art. Art. 57 comma 2 lett. c), comma 3 lett. b), comma 5 lett. a) del D.lgs. 163/06, per l'acquisizione di espansione capacità disco dei sistemi Exadata, dei relativi servizi specialistici e della manutenzione triennale - ID 2106

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere i suddetti servizi saranno a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

Per il reperimento, il licenziamento e l'installazione e configurazione di tutti i prodotti software Oracle, necessari al funzionamento degli apparati hardware e non facenti parte del presente Capitolato Tecnico, l'Impresa dovrà fare riferimento ai contratti software in modalità "unlimited" vigenti per la Committente.

#### **4.1 SERVIZI DI TRASPORTO, CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE**

Entro il termine di **5 (cinque) giorni solari decorrenti dalla stipula del contratto, pena l'applicazione delle penali**, l'Impresa dovrà sottoporre al Responsabile della Fornitura un **"Piano Operativo"** contenente le modalità di trasporto, consegna, installazione e configurazione degli apparati hardware, e individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione. In particolare, nell'ambito di tale Piano Operativo, dovrà essere contenuta **apposita sezione, denominata "Calendario operativo"**, nella quale saranno riassunte tutte le attività previste fino alla verifica di conformità dei prodotti. Il Piano Operativo sarà approvato dalla Sogei entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso e i termini ivi prescritti saranno inderogabili, pena l'applicazione delle penali stabilite dal contratto.

Il trasporto, la consegna, l'installazione e la configurazione degli apparati deve essere effettuata in conformità a quanto previsto nei successivi paragrafi e nel contratto, nonché in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo proposto dal Fornitore e approvato da Sogei.

Si precisa che, nell'ambito di tutta la documentazione di gara e contrattuale, qualsiasi riferimento a "Trasporto" o a "Spedizione e trasporto", si intende riferito ai servizi di "Trasporto e consegna" così come descritti nel presente documento.

##### **4.1.1 Luogo e modalità di consegna**

Fermo restando quanto previsto nel seguente periodo la consegna delle apparecchiature hardware andrà effettuata presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì e comunque concordandone i termini con i responsabili della Sogei con almeno 48 ore di anticipo o presso il sito di DR, la cui ubicazione è riservata e verrà comunicata solo all'aggiudicatario della gara. Nel caso in cui il Fornitore consegnasse i prodotti senza aver preventivamente preso accordi con l'ufficio preposto alla ricezione con almeno 48 ore di anticipo rispetto al momento della consegna, la Committente si riserva la facoltà di non prendere in carico la merce in arrivo.

Tutte le consegne di prodotti hardware dovranno risultare da appositi documenti che dovranno riportare quanto segue: i) la ragione sociale del Fornitore; ii) l'indicazione del numero di repertorio del contratto; iii) la descrizione dettagliata dei prodotti oggetto della consegna, con i relativi quantitativi; iv) la data di effettiva consegna; v) il nominativo dell'eventuale incaricato del trasporto, nonché i

riferimenti dell'automezzo (marca tipo e targa) necessari per consentire l'accesso dell'automezzo stesso alle sedi della Committente. A tale documentazione dovrà essere allegata la relativa documentazione amministrativa.

Il timbro di ricevuta, da parte dell'addetto della Committente alla ricezione, sulla documentazione presentata dal Fornitore, vale esclusivamente come avviso di ricezione del/i relativo/i collo/i dei prodotti oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Le apparecchiature hw dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica tecnica d'uso redatta in lingua preferibilmente italiana o in subordine in lingua inglese.

Salvo diversa indicazione della Sogei, **almeno 5 (cinque) giorni solari prima dell'inizio delle attività di consegna**, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei beni e che dovrà essere inviato alla casella postale **asset@sogei.it**, oltre a

- **per gli apparati hardware:** [gestioneserviziusiliari@sogei.it](mailto:gestioneserviziusiliari@sogei.it). Le informazioni dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

Qualora, a seguito di successive verifiche, la Committente rilevasse che il Fornitore abbia consegnato dei beni non conformi ai quantitativi e/o alle caratteristiche tecniche e qualitative indicate nel contratto, la Sogei si riserva la facoltà di respingere i prodotti in consegna senza alcun addebito per la stessa.

#### **4.1.2 Tempistiche e modalità di erogazione dei servizi**

Entro il termine di **10 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto, ovvero dalla data di eventuale lettera di anticipata esecuzione nel rispetto delle previsioni della normativa applicabile, salvo facoltà della Sogei di stabilire altro termine successivo**, l'Impresa dovrà avere terminato il processo di trasporto e consegna di tutti gli apparati hw.

L'installazione e la configurazione di tali apparati è regolata nel Piano Operativo.

Tali attività sono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione delle apparecchiature (ivi comprese le forniture opzionali),

prima accensione e verifica della funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti sia base che opzionali).

Dovranno essere tracciate, in quantità e tipologia, tutte le componenti (base ed opzionali) richieste dalla Committente, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite, con le caratteristiche tecniche della fornitura previste contrattualmente.

L'Impresa dovrà provvedere, durante la fase di consegna e installazione, alle seguenti attività:

- richiedere e ottenere eventuali permessi e/o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare la fornitura;
- acquisire la disponibilità di mezzi speciali e/o di quanto altro necessario a trasportare, scaricare e a collocare le apparecchiature nei siti prescelti del CED di destinazione;
- installare e configurare le apparecchiature nel normale orario di lavoro (tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 18:00) e/o fuori orario (dopo le 20,00 e nei giorni di sabato e domenica) secondo le specifiche indicate dal Committente/Gestore del CED e dal Gestore del Sistema; in generale, infatti, le attività che richiedono il fermo del sistema dovranno essere effettuate al di fuori dell'orario di erogazione del servizio agli utenti (il sistema è aperto agli utenti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8 alle 14.00);
- collegare le varie componenti in rete, secondo le specifiche di configurazione indicate dal Committente/Gestore del CED e dal Gestore del Sistema;
- eseguire prove di funzionamento, in accordo con il Committente e il Gestore del Sistema, delle componenti hardware consegnate e installate;
- fornire e installare gli eventuali accessori hardware e software necessari al corretto funzionamento delle componenti consegnate.

Al termine delle attività di consegna e installazione verrà predisposto il "Rapporto di Fine Installazione" che dovrà riportare le seguenti indicazioni:

- tipo, modello e numero seriale di ciascuna apparecchiatura hardware costituente la fornitura;

- dichiarazione del Fornitore di rispondenza delle apparecchiature hardware fornite alle specifiche di cui al presente capitolato tecnico;
- dichiarazione del Fornitore di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al presente capitolato tecnico;
- dichiarazione del Fornitore di esecuzione delle attività in conformità alle linee guida e best practice elaborate dal produttore delle apparecchiature;
- articolazione delle prove proposte per la “Verifica di Conformità”. Il Fornitore prende atto che il Committente potrà richiedere l’inserimento anche di altre prove per l’effettuazione della verifica.

il “Rapporto di Fine Installazione” dovrà essere sottoscritto fra le parti.

Le operazioni di consegna, installazione, attivazione e configurazione, si intenderanno concluse solo all'atto della firma da parte del DdE del Rapporto di fine Installazione. In particolare per l’hardware poi il “Rapporto di Fine Installazione” dovrà coincidere con il “Verbale di installazione/Consegna” generato attraverso lo strumento di ASSET societario (So.Har.A), che andrà firmato dalle parti per avviare successivamente la **Verifica di conformità**.

Il Fornitore dovrà contestualmente consegnare un “**Piano di collaudo**” contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto della “**Verifica di Conformità**” dei prodotti oggetto della fornitura, di cui al successivo paragrafo 6, secondo le modalità descritte nel presente capitolato e nel rispetto delle condizioni stabilite dal contratto, pena l’applicazione delle penali.

Al termine delle suddette attività, la Sogei procederà con la Verifica di Conformità di cui al successivo capitolo 6.

## **4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

A decorrere dalla “**Data di Accettazione della Fornitura**”, l’Impresa dovrà garantire l’erogazione del servizio di manutenzione delle componenti hardware oggetto di fornitura, fino alla scadenza del contratto, con le modalità indicate nel presente paragrafo e i livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo 4.2.1, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dell’apparecchiatura (modalità “on-site” limitatamente alle componenti hardware), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

**Per il sistema EXADATA X4-2 HALF matricola AK00167487 l’Impresa dovrà garantire il riallineamento del servizio di manutenzione hardware e software ed esecuzione degli aggiornamenti SW intervenuti a partire dal 01/11/2016 sino alla fine del contratto, con le modalità indicate nel presente paragrafo**

**e i livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo 4.2.1. dove, per aggiornamento SW, si deve intendere l'eventuale aggiornamento del firmware (software macchina precaricato sui sistemi).**

L'Impresa dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive rilasciate dal produttore delle componenti software degli apparati forniti.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Le parti di ricambio - che dovranno essere identiche alle parti sostituite - verranno fornite dalla Impresa senza alcun onere aggiuntivo per la Committente; le parti sostituite verranno ritirate dalla Impresa stessa che ne acquisisce la proprietà. Le parti fornite - salvo diverso accordo - dovranno essere nuove restando impegnata l'Impresa a quanto previsto in termini di garanzia per legge e nelle condizioni speciali del contratto. La Sogei può richiedere che in caso di sostituzione del disco, il dispositivo guasto sia sottoposto a processo di smagnetizzazione. Il processo di smagnetizzazione è a totale carico della Sogei stessa. La Sogei provvederà inoltre, entro 30 gg solari dalla data di sostituzione del componente, a rendere disponibile all'Impresa il disco sottoposto al processo di smagnetizzazione integro dal punto di vista fisico e totalmente inutilizzabile.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso a tutte le apparecchiature e le componenti opzionali hardware fornite, al sistema operativo, all'eventuale software di base e al firmware costituenti le apparecchiature.

Il Fornitore dovrà fornire e installare su richiesta della Committente, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo contrattuale.

Nel caso in cui sia necessario un intervento, la richiesta dovrà essere processata dal Fornitore che, verificata la disponibilità dei tecnici con skills adeguati nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l'intervento richiesto, attiverà l'intervento del Tecnico.

Così come previsto al successivo capitolo 5, l'Impresa dovrà mettere a disposizione, a proprio carico, una struttura di assistenza tecnica funzionale all'erogazione dei servizi di manutenzione per tutta la durata del contratto e con i livelli di servizio previsti nel successivo paragrafo 4.2.1, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, l'Impresa è tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al successivo paragrafo 4.2.1. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione di seguito descritto.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati, intendendosi tali costi ricompresi nel canone di manutenzione.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere e analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture di eventuali società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing dell'Impresa, in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale e/o hardware che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei

prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti mediante strumento telematico ad un indirizzo dedicato, confermata via posta elettronica a un indirizzo apposito. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma via posta elettronica. I suddetti recapiti saranno comunicati dalla Sogei.

L'Impresa dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo 4.2.1 con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, l'Impresa è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno dell'Impresa, il Responsabile della Fornitura di cui al successivo paragrafo 5.4, con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

In caso di malfunzionamento è fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero all'Impresa il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dall'Impresa, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti;

L'Impresa stessa dovrà documentare tali circostanze, proponendo una nuova data per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei. In tal caso, la data proposta e approvata da Sogei sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e da un incaricato della Impresa una apposita **“Nota di ripristino”**, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

I prezzi offerti per i servizi di manutenzione si intendono comprensivi di tutto quanto previsto nel presente paragrafo.

#### **4.2.1 Livelli di servizio relativi alla manutenzione**

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi di manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, secondo quanto previsto nelle condizioni speciali del contratto.

Con riferimento alla manutenzione degli apparati hardware, l'Impresa dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 20:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali;
- il ripristino in loco della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 (otto) ore lavorative** dalla notifica del malfunzionamento.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello sopra stabilito, o comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali della Committente, l'Impresa, previa comunicazione alla Committente, dovrà provvedere alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali sino al momento della sostituzione delle apparecchiature. In tal caso, l'Impresa dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese dell'Impresa con le modalità e nei termini che verranno concordati con la Committente.

Qualora il fermo o il malfunzionamento di una apparecchiatura comporti il mancato utilizzo di altre apparecchiature funzionalmente collegate, la Sogei procederà all'applicazione delle penali, anche per ciascuna di tali altre apparecchiature.

#### **4.2.2 Gestione dei malfunzionamenti hardware**

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione del malfunzionamento, aggiornamenti sullo stato della risoluzione, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (di seguito denominato SIGMA). Per le apparecchiature di alcuni mercati DVE (DT e DAG) il sistema di tracciatura è basato su Remedy.

Di norma, la segnalazione di un malfunzionamento avviene da parte dell'utente attraverso l'inserimento delle informazioni rilevanti (malfunzionamento, tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura) nell'appropriato sistema (SIGMA o Remedy). In base a tali informazioni la richiesta viene opportunamente indirizzata al Fornitore.

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del malfunzionamento/guasto viene effettuata, da parte dell'utente finale, attraverso una interfaccia WEB chiamata WEBMH, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento WEBMH vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA e la Società avverrà mediante Web Services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo HTTPS con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei. Le regole, i flussi, il modello dei dati per lo scambio di informazioni con SIGMA e le modalità con cui assicurare l'interoperabilità con il sistema basato su Remedy saranno comunicati al Fornitore successivamente alla stipula del contratto.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai Web Services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi e i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite Posta Elettronica, telefono o fax.

La Società dovrà mettere a disposizione, entro XX giorni solari successivi alla comunicazione di aggiudicazione della gara, tale connessione al/i sistema/i di gestione dei malfunzionamenti usati in Sogei, pena l'applicazione delle penali.

La connessione al/i sistema/i di gestione dei malfunzionamenti dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata del contratto.

#### 4.3 SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICE) DI SUPPORTO AVANZATO

I servizi di Supporto Avanzato (di seguito per brevità anche “**Servizi ACS**”) integrano e ampliano il servizio di manutenzione sul prodotto. Tali servizi dovranno essere erogati dalla “**Data di accettazione della fornitura**”, di cui al successivo capitolo 6, per l’intera durata contrattuale.

Le principali attività richieste e comprese nei servizi ACS hanno i seguenti **Oracle Part. Number: B65860, B72742**.

Le attività reattive e tecniche richieste devono essere effettuate unicamente da personale specializzato nella tecnologia Oracle in oggetto, che si dedicano alle peculiarità degli ambienti Oracle di Sogei e non all’assistenza generale sul prodotto.

Tali risorse dovranno garantire un diretto contatto, prioritario e preferenziale, con il Global Product Support (GPS) di Oracle e con i laboratori dello sviluppo.

Per l’esecuzione dei suddetti servizi, sono richieste due figure professionali:

- Technical Account Manager (TAM), una risorsa senior della struttura ACS, con compiti di Service Management: il TAM ha 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 il Cliente gli esiti delle varie attività tecniche svolte; il TAM deve essere costantemente ingaggiato per tutto il periodo contrattuale, al fine di garantire il rispetto di tutte le condizioni necessarie per lo svolgimento delle attività previste;
- Advanced Support Engineer (ASE), ossia specialisti senior ACS sulle varie piattaforme Oracle, che hanno maturato notevoli competenze ed esperienze sui prodotti Oracle nelle loro diverse versioni.

#### 5 ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE

L’Impresa dovrà mettere a disposizione a proprio carico, **entro 15 giorni solari successivi dalla stipulazione del contratto**, le seguenti strutture e funzionalità:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica e magazzini di parti di ricambio relative alle apparecchiature fornite;
- connessione al sistema di gestione delle Service Request (SR) Oracle denominato MyOracle Support accessibile dal sito Oracle.

Le suddette strutture e funzionalità dovranno rimanere attive e a disposizione per tutta la durata del contratto e si intenderanno ricomprese nei prezzi offerti per la fornitura.

L'impresa dovrà garantire altresì, a proprio carico, l'erogazione dei servizi di preinstallazione e verifica preliminare. Anch'essi si intenderanno ricompresi nei prezzi offerti per la fornitura.

Fermi restando il servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 4.2 e i relativi livelli di servizio, il Fornitore garantisce in ogni caso la funzionalità delle apparecchiature hardware e la loro corrispondenza alle caratteristiche tecniche descritte nel presente capitolato tecnico e nella relativa documentazione tecnica e d'uso, per un periodo di n. 12 (dodici) mesi dalla "Data di Accettazione della Fornitura".

## **5.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE**

L'Impresa dovrà predisporre e attivare, a proprio onere e carico (assumendosi ricompresa nei prezzi offerti per la fornitura), una propria struttura che possa svolgere le funzioni di coordinamento, pianificazione e supporto alle attività connesse alla fornitura.

Tale struttura dovrà essere realizzata presso i locali dell'Impresa e dovrà essere composta da personale dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- funzione di interfaccia con i referenti della Committente per:
  - la pianificazione delle attività da svolgere per portare a buon fine la fornitura;
  - l'organizzazione di riunioni periodiche con i responsabili della Committente per il rendiconto sui livelli di servizio;
  - la diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili bypass dei problemi. Per poter svolgere tale attività, la struttura dovrà avvalersi di personale con certificazioni Oracle;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica dell'Impresa, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di assicurare, l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare di norma la copertura del seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali. Su specifica richiesta della Sogei e per gravi problemi e malfunzionamenti, sia la struttura di coordinamento sia la struttura di assistenza tecnica, dovranno essere rese disponibili in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

L'Impresa dovrà far pervenire a Sogei eventuali problematiche riscontrate nel periodo di manutenzione delle apparecchiature, con le modalità che verranno comunicate dalla stessa Sogei. A tal proposito l'Impresa dovrà fornire il nominativo e i riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo e-mail etc.) di almeno un responsabile della suddetta struttura.

## 5.2 CONNESSIONE AL SISTEMA ORACLE PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE

Il servizio di connessione al sistema Oracle per la gestione dei malfunzionamenti hardware dovrà essere accessibile attraverso il sistema di gestione delle Service Request Oracle denominato MyOracle Support e accessibile dal relativo sito. Tale servizio sarà a onere e carico dell'Impresa, assumendosi ricompreso nei prezzi offerti per la fornitura.

## 5.3 SERVIZI DI PREINSTALLAZIONE E DI VERIFICA PRELIMINARE

L'Impresa dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware;
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti così da effettuare, se possibile, una singola consegna c/o i locali Sogei che verranno comunicati nell'ambito delle riunioni con i responsabili Sogei.

Il servizio di "preinstallazione" dovrà essere prestato dall'Impresa:

- a proprio onere e carico, assumendosi ricompreso nei prezzi offerti per la fornitura;
- in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione previste dal Contratto e specificate nel Piano Operativo.

**Entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dalla data di stipula del contratto**, l'Impresa si impegna ad effettuare la **verifica preliminare** dei locali tecnici.

La **verifica preliminare** dei locali tecnici è finalizzata al controllo dell'idoneità dei locali tecnici all'installazione delle apparecchiature e dovrà essere svolta dall'Impresa, previo accordo con il personale della Committente/Gestore del CED.

Al termine della verifica preliminare sarà redatto dall'Impresa un "**Verbale di Verifica Preliminare**" dove dovranno essere riportate, fra le altre, le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuto sopralluogo;
- gli eventuali adeguamenti necessari;
- la dislocazione degli apparati all'interno degli armadi rack e degli stessi rack nei locali tecnici.

La "**Verifica Preliminare dei Locali Tecnici**" dovrà essere svolta dall'Impresa:

- a proprio onere e carico, assumendosi ricompreso nei prezzi offerti per la fornitura;
- in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione previste dal contratto e specificate nel **Piano Operativo**.

#### 5.4 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il **Responsabile della fornitura** sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei. Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### 6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di **20 (venti) giorni solari** decorrenti dalla data ultima di installazione e configurazione di tutti gli apparati hardware (attestata "Verbale di Installazione/Consegna"), secondo la pianificazione indicata nel **Piano Operativo** approvato o diversamente comunicata dal Committente, le componenti hardware oggetto della presente procedura (ivi compresi trasporto, consegna, installazione e configurazione) saranno sottoposte a una verifica tecnico-funzionale ("**Verifica di Conformità**" della fornitura) da parte della stessa Committente, al fine di riscontrare che tale oggetto contrattuale in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del contratto e dei suoi Allegati.

A tal fine, sarà utilizzato il **Piano di Collaudo** consegnato dall'Impresa, con eventuali integrazioni reputate necessarie dalla stessa Committente.

Verrà eseguita altresì la Verifica di Conformità degli altri servizi connessi ("**Verifica di Conformità**" dei servizi).

La Verifica di Conformità della fornitura e dei servizi verrà eseguita da un'apposita Commissione, in contraddittorio con l'Impresa. Delle operazioni di collaudo verranno redatti appositi "**Verbali di Conformità**", rispettivamente, della fornitura e dei servizi.

Il Verbale di Conformità della fornitura, in particolare, dovrà recare allegato un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- numero e matricola delle apparecchiature consegnate;
- la descrizione della configurazione Hardware degli ambienti consegnati;
- la descrizione delle operazioni e delle prove effettuate;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;

- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Il Verbale di Conformità, sia relativo alla fornitura sia relativo ai servizi, dovrà essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al RUP per gli adempimenti di competenza.

L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di Conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.

Relativamente alla Verifica di conformità dei servizi, da attuarsi in corrispondenza dei periodi di fatturazione, l'Impresa si impegna a produrre un report di sintesi che riporta il dettaglio dei malfunzionamenti segnalati dalla Sogei e dei relativi tempi di ripristino, anche ai fini della valutazione degli SLA (service level agreement) nel periodo di riferimento.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità la data del verbale verrà considerata, da parte di Sogei, quale **"Data di Accettazione della Fornitura"** con riferimento alla fornitura (ivi compresi i relativi servizi di trasporto, consegna, installazione e configurazione) ovvero **"Data di Accettazione del Servizio"** con riferimento ai servizi di manutenzione e ACS, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

## 7 PRESCRIZIONI NORMATIVE

Le apparecchiature e i dispositivi forniti, e i relativi servizi connessi, devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente capitolato tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l'altro, le seguenti prescrizioni normative:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici e elettronici";
- D.P.C.M. 6 agosto 1997, n. 452 Regolamento recante approvazione del capitolato di cui all'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi;
- D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale";
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- Norme UNI e CEI di riferimento.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia.

L'Impresa dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, l'Impresa dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

L'Impresa si impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro" e s.m.i.

## **8 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto relativo alla presente iniziativa spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione e avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla "Data di Accettazione della Fornitura" di cui al precedente paragrafo 6.