

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

PULA-ULA ORACLE PER SOGEI E CONSIP

CLASSIFICAZIONE CONSIP: PUBLIC



INDICE

1	PREMESSA	3
2	PERIMETRO DELLA FORNITURA.....	6
3	COMPONENTI DELLA FORNITURA	7
3.1	LICENZE D'USO	7
3.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	9
3.3	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	13
3.3.1	SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICES).....	13
3.3.2	SERVIZI OC (ORACLE CONSULTING).....	16
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	20
4.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	20
4.2	SEDE DELLA FORNITURA	20
4.3	MODALITA' DI CONSEGNA DEI PRODOTTI.....	20
4.4	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	21
4.5	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	22
4.5.1	SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICES).....	22
4.5.2	SERVIZI OC (ORACLE CONSULTING).....	23
5	VERIFICA DI CONFORMITÀ	25



1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

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

- **Aggiornamento:** le nuove release, patches, correzioni e/o versioni dei Programmi, rese disponibili dall'Impresa in relazione ai prodotti installati.
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie sia attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.
- **Application User:** individuo autorizzato da Sogei ad utilizzare i programmi applicativi Oracle concessi in licenza (per i quali è applicabile tale metrica) installati su un singolo server o su server multipli, indipendentemente dall'uso effettivo da parte di tale individuo in un dato momento.
- **Committente:** la Sogei S.p.A. e la Consip S.p.A.
- **Connector:** ciascun connettore che connette il prodotto software con un prodotto esterno. È necessario un singolo Connector per ciascun prodotto che il prodotto software deve interfacciare.
- **Contatti tecnici:** ordinando Software Updates License & Support è possibile indicare, per ogni pacchetto di licenza, un contatto primario e uno di riserva incaricati dei contatti con Oracle Support Services (OSS): gli individui in questione vengono definiti "contatti tecnici". I contatti tecnici rappresentano l'unico legame fra la Committente e OSS ai fini del supporto tecnico dei programmi. Al fine di evitare interruzioni dei servizi di supporto, la Committente sarà tenuta ad avvertire OSS in caso di trasferimento delle responsabilità di contatto tecnico a un altro individuo.
- **CPU:** un chip che contiene una raccolta di uno o più core sui quali è in esecuzione il programma. Indipendentemente dal numero dei core, ciascun chip viene conteggiato come una 1 CPU. Ai fini dei seguenti programmi: Oracle Utilities Customer Care e Billing Application Workbench, è possibile copiare, installare e utilizzare tali programmi in esercizio su una CPU solamente per scopi di sviluppo.
- **Customer:** lo specifico cliente identificato nel contratto.
- **Customer Account:** ciascun Customer Account individuato dalla Committente attraverso un codice univoco, attraverso cui sono gestite oppure mostrate a video le informazioni relative alla fatturazione quando si utilizza il programma, indipendentemente dal numero di soggetti possessori di account associati a tali codici.
- **Developer User/ Developer/ Developer Seat:** individuo autorizzato da Sogei ad utilizzare i programmi installati su un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Con riguardo ai Developer Users, solo tali utenti possono creare, modificare, accedere ed interagire con i programmi e con la relativa documentazione.
- **Disk Drive:** viene definito quale dispositivo rotante che immagazzina dati cui si accede mediante il programma Oracle Exadata Storage Server Software.
- **Documentazione:** documentazione tecnica standard, guide, manuali dei Prodotti e manuali d'uso dei programmi, distribuite da Oracle e fornite alla Committente.
- **Documentazione di Programma:** indica il manuale d'uso e d'installazione dei programmi.
- **Employee:** è definito come l'insieme di (i) tutti i dipendenti della Committente full-time, part-time, a tempo



determinato e (ii) di tutti gli agenti, appaltatori e consulenti della Committente che hanno accesso ai Programmi, utilizzano i Programmi oppure sono da questi tracciati.

- **Employee User:** individuo autorizzato dalla Committente a utilizzare i programmi installati su un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento.
- **Employee User Perpetual:** individuo autorizzato dalla Committente a utilizzare i programmi concessi in licenza d'uso perpetua installati su un singolo server o su più server, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Si precisa che l'utilizzo di ogni singolo Prodotto potrà avvenire da più utenti in uno stesso momento.
- **Hosted Named User:** individuo autorizzato dalla Committente ad accedere al servizio in hosting, indipendentemente dal suo accesso effettivo a tali servizi in un dato momento.
- **License Set:** Un *License Set* consiste in:
 - tutte le licenze possedute dalla Committente relativamente ad un dato programma;
 - licenze di programma che condividono lo stesso codice sorgente (DB EE, DB SE, DB SE1 e IAS EE, IAS SE, IAS JAVA)
 - una determinata Applicazione e la relativa Opzione od Opzioni o, ancora, Applicazioni connesse fra loro (ad esempio HR ed HR Intelligence);
 - moduli self service;
 - tutte le licenze in possesso della Committente e delle Amministrazioni afferenti la presente procedura facenti parte del medesimo programma integrato (ad esempio Designer, Forms Developer, Reports Developer ed Internet Developer Suite). Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One ed Oracle Database Personal Edition fanno parte del medesimo license set. Nella definizione di license set non sono comprese le licenze di sviluppo e a carattere dimostrativo disponibili mediante l'Oracle Partner Program o l'Oracle Technology Network.
- **Livello di Severità 1 – Critical Business Impact:** in relazione al supporto tecnico (manutenzione) delle licenze, il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle 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 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround.
- **Livello di Severità 4 – No Business Impact:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.
- **Malfunzionamento:** qualsiasi errore, virus o comunque difformità di funzionamento di Prodotti rispetto alla documentazione ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.
- **Module:** ciascun database di produzione che esegue i programmi.
- **Named User Plus/Named User:** individuo autorizzato dalla Committente ad utilizzare i programmi installati su di un singolo server o su servers multipli, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento. Tutte le rimanenti disposizioni della presente definizione troveranno applicazione solo con riguardo a licenze con metrica Named User Plus e non Named User. Eventuali dispositivi automatici che possono accedere ai programmi saranno conteggiati come Named User Plus in aggiunta a tutti gli individui autorizzati ad usare i programmi. Se viene utilizzato hardware o software multiplexing (es. TP monitor o un prodotto web server) tale numero va misurato al multiplexing front end. È consentito il trasferimento automatico dei dati da un computer ad un altro. È responsabilità della Sogei l'accertamento della conformità ed il mantenimento dei



Named User Plus rispetto ai requisiti minimi di licenza per processore.

- **Non Employee User - External:** individuo, che non è dipendente, collaboratore o outsourcer della Committente, autorizzato da questa a utilizzare i programmi installati su un singolo server o su più server, indipendentemente dall'uso effettivo in un dato momento.
- **Physical Server:** ciascun server fisico sul quale i programmi sono installati.
- **Processore:** ogni processore sul quale sono installati o sono in esecuzione programmi Oracle.
- **Prodotto/i:** prodotto software concesso in licenza in forma di codice oggetto, di proprietà e/o distribuito dall'Impresa, comprensivo dei relativi supporti magnetici o CD-ROM e della Documentazione.
- **Prodotti Unlimited Deployment:** prodotti software concessi in licenza d'uso, a tempo illimitato, irrevocabili, non esclusivi e non trasferibili, come definiti nel presente Capitolato Tecnico. Tali Programmi potranno essere installati e utilizzati dalla Committente 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 dalla Committente, la Documentazione di Programma e gli aggiornamenti software acquisiti tramite il supporto tecnico.
- **Server:** computer sul quale sono installati i programmi. La licenza per Server consente di utilizzare il programma concesso in licenza su un singolo computer designato.
- **Servizi di manutenzione:** i servizi di manutenzione previsti nel presente contratto e definiti nella documentazione Oracle con il termine "Software Update License & Support" (SULS).
- **Suite:** complesso di componenti software descritti nella documentazione di prodotto.
- **Supporto tecnico:** i servizi di manutenzione, descritti nel corrispondente paragrafo.
- **Tempo di Presa in carico:** l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore da parte della Committente e la risposta fornita da una idonea risorsa tecnica del Fornitore; per la determinazione dell'orario di apertura della chiamata di assistenza fa fede l'orario di registrazione automatica della richiesta (Service Request) sul portale <http://www.support.oracle.com>.
- **Tempo di Ripristino delle funzionalità:** l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore da parte della Committente e il ripristino delle principali funzionalità del sistema. Il Fornitore non garantisce che l'esecuzione del Software sarà ininterrotta o esente da errori, ma si impegna nel mettere in opera gratuitamente tutti gli accorgimenti e le risorse tecniche necessarie per tentare di correggere il difetto di conformità del Software o per trovare una soluzione alternativa (workaround) tale da assicurare una funzionalità equivalente a quella indicata nella documentazione tecnica di prodotto.
- **Workstation:** il computer del cliente dal quale vengono utilizzati i programmi, indipendentemente dal fatto che i programmi siano installati.



2 PERIMETRO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di licenze Oracle, di servizi di manutenzione e di servizi di supporto specialistico della Sogei S.p.A. (incluse le varie Amministrazioni sue clienti) e della Consip S.p.A.

La fornitura richiesta è costituita dalle seguenti componenti:

- **LICENZE D'USO**
 - a) Licenze d'uso di prodotti software Oracle elencati in **TABELLA A**, da acquisirsi in **modalità Unlimited** attraverso un nuovo diritto di Perpetual Unlimited License Agreement (PULA);
 - b) Licenze d'uso di prodotti software Oracle, elencati in **TABELLA B**, da acquisirsi in **modalità Unlimited e Capped** attraverso un nuovo diritto di Unlimited License Agreement (ULA/ULA CAPPED) della durata di 48 mesi;
- **SERVIZI DI MANUTENZIONE**
 - c) Servizio di **manutenzione per 48 mesi** delle licenze **di cui ai precedenti punti a) e b)**;
 - d) Servizio di **manutenzione per 48 mesi** delle licenze d'uso derivanti dai precedenti contratti di software Oracle stipulati da Sogei (per sé e per le Amministrazioni beneficiarie) e da Consip, in modalità PULA (**TABELLA C**), in modalità ULA (**TABELLA D**), CAPPED (**TABELLA E**) e Fixed (**TABELLA F**).
- **SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**
 - e) Servizi di supporto specialistico **Advanced Customer Services (ACS)**, come da **TABELLA G**;
 - f) Servizi di supporto specialistico **Oracle Consulting (OC)**, come da **TABELLA H**.

Il dettaglio di ciascuna componente sarà esplicitato nei capitoli successivi.

Il contratto avrà efficacia dalla data della stipula per una durata pari a **48 mesi**.



3 COMPONENTI DELLA FORNITURA

3.1 LICENZE D'USO

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

- in modalità **Perpetual Unlimited License Agreement** per i prodotti software di cui alla **TABELLA A**;
- in modalità **Unlimited License Agreement** (Unlimited e Capped), per 48 mesi, per i prodotti software di cui alla **TABELLA B**;

TABELLA A - NUOVE LICENZE DI PRODOTTI ORACLE IN MODALITÀ PULA						
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica	Quantità totale	Quantità Finanze	Quantità Altri	Note
Oracle Advanced Compression	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Tuning Pack	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Advanced Security	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Partitioning	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Diagnostics Pack	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Database Enterprise Edition	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Multitenant	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Real Application Clusters	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Database Lifecycle Management Pack	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Database In-Memory	Unlimited	Processor Perpetual	50	50	-	Attualmente in PULA
Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual	400	326	74	Attualmente in ULA
Oracle Directory Services Plus	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual	1.000.000	1.000.000	-	Attualmente in ULA
Oracle Identity Manager	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual	500.000	-	500.000	Attualmente in ULA

TABELLA B - NUOVE LICENZE DI PRODOTTI ORACLE IN MODALITÀ ULA E ULA CAPPED						
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica	Quantità totale	Quantità Finanze	Quantità Altri	Note
SOA Suite for Oracle Middleware	Unlimited	Oracle Processor	41	9	32	Attualmente in ULA
Business Process Management Suite	Unlimited	Oracle Processor	16	-	16	Attualmente in ULA
Weblogic Suite	Unlimited	Oracle Processor	141	62	79	Attualmente in ULA
WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition	Unlimited	Oracle Processor	141	62	79	Attualmente in ULA
Database Vault	Unlimited	Oracle Processor	50	34	16	Attualmente in ULA
Access Management Suite Plus	Unlimited	Oracle Processor	12	12	-	

Classificazione Consip: Public

PULA-ULA Oracle per Sogei e Consip - ID 2659

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



GoldenGate for Non-Oracle Database	Unlimited	Oracle Processor	130	110	20	
GoldenGate for Big Data	Unlimited	Oracle Processor	130	110	20	
Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance SW	Capped	Disk Drive	182	182	-	Attualmente ULA Capped (Max 72)
Exadata Storage Server Software	Capped	Disk Drive	315	315	-	Attualmente ULA Capped (Max 1560)
MySQL Enterprise Edition (1-4 Socket)	Capped	Server	70	70	-	
Business Intelligence Suite Foundation Edition	Capped	Oracle Processor	2	2	-	
OLAP	Capped	Oracle Processor	18	18	-	

La tabella seguente riassume quindi il nuovo perimetro dei prodotti in modalità PULA, ULA e ULA Capped.

TABELLA RIEPILOGATIVA PRODOTTI IN MODALITÀ UNLIMITED		
PRODOTTI IN MODALITÀ PULA		
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica
Oracle Advanced Compression	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Tuning Pack	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Advanced Security	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Partitioning	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Diagnostics Pack	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Database Enterprise Edition	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Multitenant	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Real Application Clusters	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Database Lifecycle Management Pack	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Database In-Memory	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual
Oracle Directory Services Plus	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual
Oracle Identity Manager	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual
TABELLA D - PRODOTTI IN MODALITÀ ULA		
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica
SOA Suite for Oracle Middleware	Unlimited	Oracle Processor
Business Process Management Suite	Unlimited	Oracle Processor
Weblogic Suite	Unlimited	Oracle Processor
WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition	Unlimited	Oracle Processor
Database Vault	Unlimited	Oracle Processor
Access Management Suite Plus	Unlimited	Oracle Processor
GoldenGate for Non-Oracle Database	Unlimited	Oracle Processor
GoldenGate for Big Data	Unlimited	Oracle Processor
TABELLA E – PRODOTTI IN MODALITÀ CAPPED		
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica

Classificazione Consip: Public

PULA-ULA Oracle per Sogei e Consip - ID 2659

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance SW	Capped Max 254	Disk Drive
Exadata Storage Server Software	Capped Max 1.875	Disk Drive
MySQL Enterprise Edition (1-4 Socket)	Capped Max 70	Server
Business Intelligence Suite Foundation Edition	Capped Max 2	Oracle Processor
OLAP	Capped Max 18	Oracle Processor

3.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione, per 48 mesi, per tutti i prodotti elencati al precedente paragrafo "3.1 Licenze d'uso".

Si richiede inoltre l'erogazione del servizio di manutenzione, per 48 mesi decorrenti dalla data di scadenza del precedente contratto, per tutti i prodotti software già in uso, come dettagliato nelle seguenti **TABELLE C, D, E, F**.

TABELLA C - PRODOTTI IN MODALITÀ PULA			
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica	Note
Oracle Advanced Compression	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Tuning Pack	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Advanced Security	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Partitioning	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Diagnostics Pack	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Database Enterprise Edition	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Multitenant	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Real Application Clusters	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Database Lifecycle Management Pack	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Database In-Memory	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in PULA
Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate	Unlimited	Processor Perpetual	Attualmente in ULA
Oracle Directory Services Plus	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual	Attualmente in ULA
Oracle Identity Manager	Unlimited	Non Employee User - External Perpetual	Attualmente in ULA

TABELLA D - PRODOTTI IN MODALITÀ ULA			
Prodotto	Modalità di licensing	Metrica	Note
SOA Suite for Oracle Middleware	Unlimited	Oracle Processor	Attualmente in ULA
Business Process Management Suite	Unlimited	Oracle Processor	Attualmente in ULA
WebLogic Suite	Unlimited	Oracle Processor	Attualmente in ULA
WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition	Unlimited	Oracle Processor	Attualmente in ULA
Database Vault	Unlimited	Oracle Processor	Attualmente in ULA
GoldenGate for Big Data	Unlimited	Oracle Processor	

**TABELLA E – PRODOTTI IN MODALITÀ CAPPED**

Prodotto	Modalità di licensing	Metrica	Note
Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance SW	Capped Max 72	Disk Drive	Con i nuovi fabbisogni diventa Max 254
Exadata Storage Server Software	Capped Max 1.560	Disk Drive	Con i nuovi fabbisogni diventa Max 1.875
Exadata Storage Server Software	Capped Max 211	Flash Drive	

TABELLA F – PRODOTTI IN MODALITÀ FIXED

PRODOTTI OUT OF ULA				
Prodotto	CSI	Metrica	Quantità Totale	Note
Oracle Identity Manager	22358348	Employee User Perpetual	12.200	
Oracle TimesTen In-Memory Database	22358348	Processor Perpetual	8	
Oracle Internet Developer Suite	22358348	Named User Plus Perpetual	10	
Oracle Internet Developer Suite	22358348	Named User Plus Perpetual	5	
Oracle Business Intelligence Suite Foundation Edition	22358348	Named User Plus Perpetual	75	
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters	22358348	Named User Plus Perpetual	50	
Oracle Business Intelligence Management Pack	22358348	Named User Plus Perpetual	25	
Oracle Tuxedo Jolt	22358348	Processor Perpetual	69	
Oracle Tuxedo	22358348	Processor Perpetual	69	
Oracle Identity Manager Connector - Database Applications Table	20685696	Connector Perpetual	5	
Oracle Identity and Access Management Suite Plus	20685696	Employee User Perpetual	20.000	
Oracle SOA Management Pack Enterprise Edition	20685696	Processor Perpetual	28	
Oracle Service Registry	20685696	Processor Perpetual	9	
Oracle Tuxedo	20685696	Processor Perpetual	6	
Oracle Management Pack Plus for Identity Management	20685696	Employee User Perpetual	20.000	
Oracle Identity and Access Management Suite Plus	20685696	Non Employee User - External Perpetual	80.000	
Oracle Tuxedo Jolt	20685696	Processor Perpetual	6	
Oracle Active Data Guard	20685696	Processor Perpetual	20	
Oracle Real Application Testing	18535738	Processor Perpetual	6	
Oracle Unified Business Process Management Suite	21239545	Processor Perpetual	12	
Oracle Unified Business Process Management Suite	21234646	Processor Perpetual	6	
Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition	20994328	Processor Perpetual	16	
Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition	20994328	Processor Perpetual	40	
Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition	20994328	Processor Perpetual	8	
Oracle Solaris Legacy Containers (1 To 4 socket server)	20994328	Socket Perpetual	1	
StorageTek Automated Cartridge System Library Software (ACSL)	20850425	Server Perpetual	1	
StorageTek Tape Analytics	20850425	Server Perpetual	1	
StorageTek Linear Tape File System, Library Edition	20850425	Server Perpetual	1	
StorageTek Automated Cartridge System Library Software (ACSL) High-Availability (HA) Agent	20850425	Server Perpetual	2	
Oracle ZFS Storage Appliance Replication - Integrated Software Option	19754486	per Management Controller Metric	2	
Oracle ZFS Storage Appliance Cloning - Integrated Software Optio	19754486	per Management Controller Metric	2	
Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition	21827391	Processor Perpetual	32	

Classificazione Consip: Public

PULA-ULA Oracle per Sogei e Consip - ID 2659

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance Software	21827391	Disk Drive Perpetual	36	
Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance Software	22011637	Disk Drive Perpetual	48	
Exadata Storage Server Software	18296833	Disk Drive Perpetual	36	
PRODOTTI ORACLE APPLICATIONS				
Prodotto	CSI	Metrica	Quantità Totale	Note
Oracle Procurement and Spend Analytics Fusion Edition	22358348	Nonstandard User	50	
Oracle Inventory Management	22358348	Application User Perpetual	30	
Oracle Financial Analytics Fusion Edition	22358348	Nonstandard User	50	
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus	18671913	Named User Plus Perpetual	25	
Oracle Procurement and Spend Analytics Fusion Edition	18671913	Application User Perpetual	25	
Oracle Financial Analytics Fusion Edition	18671913	Application User Perpetual	25	
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters	18671913	Named User Plus Perpetual	25	
Oracle Hyperion Web Analysis	16123683	Named User Plus Perpetual	50	
Oracle Financials	10186169	Application User Perpetual	372	
Oracle Financials	10186170	Application User Perpetual	372	
Oracle Financials	10186172	Application User Perpetual	372	
Oracle Project Costing	10412302	Application User Perpetual	50	
Oracle Financials	10424794	Application User Perpetual	10	
Oracle Financials	10463320	Application Read-Only User Perpetual	2	
Oracle Financials	10186196	Application User Perpetual	276	
Oracle Purchasing	10186196	Application User Perpetual	90	
Order Management	10186196	Order Line Perpetual	50.000	
Oracle Project Costing	10424794	Application User Perpetual	30	
Oracle Financials	10424794	Application Read-Only User Perpetual	10	
Financials	14739414	Financials User Perpetual	20	
Oracle Order Management	15258550	Electronic Order Line Perpetual	50.000	
Oracle Proposals	15258550	Application User Perpetual	25	
Oracle Quoting	15258550	Field Sales User Perpetual	30	
Oracle Hyperion Planning Plus	15258550	Application User Perpetual	140	
Oracle iSupplier Portal	15178100	Purchasing User Perpetual	5	
Oracle Sourcing	15178100	Purchasing User Perpetual	5	
Oracle Hyperion Planning Plus	15178100	Application User Perpetual	170	
Oracle Purchasing	20373330	Application User Perpetual	275	
Oracle Quoting	16882392	Application User Perpetual	20	
Oracle Hyperion Financial Reporting	16882392	Named User Plus Perpetual	400	
Oracle Financials	16882392	Application User Perpetual	628	
Oracle iProcurement	16882392	Application User Perpetual	400	
Oracle Business Intelligence Management Pack	20402946	Named User Plus Perpetual	50	
Oracle Business Intelligence Suite Foundation Edition	20402946	Named User Plus Perpetual	50	
Oracle Self-Service Human Resources	20685696	Employee Perpetual	400	Cdc (**)
Oracle Learning Management	20685696	Trainee Perpetual	400	Cdc (**)
Oracle Human Resources	20685696	Employee Perpetual	400	Cdc (**)
Siebel CRM Desktop	20685696	Application User Perpetual	60	Consip (*)
Siebel Lead Management	20685696	Application User Perpetual	5	Consip (*)
Siebel HelpDesk Option	20685696	Application User Perpetual	60	Consip (*)
Siebel Campaign Management	20685696	Application User Perpetual	5	Consip (*)
Siebel CRM Base	20685696	Application User Perpetual	60	Consip (*)
Siebel Email Marketing Server	20685696	Computer Perpetual	1	Consip (*)
Oracle User Productivity Kit Standard	20685696	UPK Developer Perpetual	2	Consip (*)

Classificazione Consip: Public

PULA-ULA Oracle per Sogei e Consip - ID 2659

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



Siebel Public Sector CRM Base Option	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Siebel CME eService	20685696	Processor Perpetual	4	Consp (*)
Siebel Events Manager	20685696	Application User Perpetual	5	Consp (*)
Oracle User Productivity Kit Standard	20685696	Application User Perpetual	313	Consp (*)
Siebel Email Response	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Siebel HelpDesk Online	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Siebel Tools	20685696	Application User Perpetual	1	Consp (*)
Siebel Email/Web Offer Designer	20685696	Application User Perpetual	5	Consp (*)
Siebel Server Extensions for UNIX	20685696	Computer Perpetual	2	Consp (*)
Siebel CTI	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Siebel SmartScript	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Oracle Service Analytics Fusion Edition	20685696	Application User Perpetual	60	Consp (*)
Siebel Web Marketing	20685696	Processor Perpetual	2	Consp (*)
Siebel Tools	18995614	Application User Perpetual	1	Consp (*)
Siebel CRM Base	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Siebel Server Extensions for UNIX	18995614	Computer Perpetual	1	Consp (*)
Siebel Web UI Dynamic Developer Kit	18995614	Application User Perpetual	1	Consp (*)
Siebel Campaign Management	18995614	Application User Perpetual	5	Consp (*)
Siebel SmartScript	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Siebel Asset Management	18995614	Application User Perpetual	2	Consp (*)
Siebel CTI	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Siebel Email Response	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Siebel eService	18995614	Processor Perpetual	2	Consp (*)
Siebel HelpDesk Option	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Siebel Web Marketing	18995614	Processor Perpetual	2	Consp (*)
Siebel CRM Desktop	18995614	Application User Perpetual	5	Consp (*)
Siebel Contracts	18995614	Application User Perpetual	2	Consp (*)
Siebel Email Marketing Server	18995614	Computer Perpetual	1	Consp (*)
Siebel Public Sector CRM Base Option	18995614	Application User Perpetual	20	Consp (*)
Oracle Service Analytics Fusion Edition	18995614	Application User Perpetual	10	Consp (*)
Siebel Events Manager	18995614	Application User Perpetual	5	Consp (*)
Siebel Email/Web Offer Designer	18995614	Application User Perpetual	1	Consp (*)
Oracle Business Intelligence Foundation Suite for Oracle Applications	18995614	Named User Plus Perpetual	10	Consp (*)
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters	18995614	Named User Plus Perpetual	10	Consp (*)
Siebel CRM Base	22356923	Application User Perpetual	114	DAG (**)
Siebel CTI	22356923	Application User Perpetual	32	DAG (**)
Siebel HelpDesk Option	22356923	Application User Perpetual	32	DAG (**)
Siebel Email Response	22356923	Application User Perpetual	32	DAG (**)
Siebel Public Sector CRM Base Option	22356923	Application User Perpetual	114	DAG (**)
Siebel SmartScript	22356923	Application User Perpetual	32	DAG (**)
Siebel CTI	19564117	Application User Perpetual	60	DAG (**)
Siebel SmartScript	19564117	Application User Perpetual	60	DAG (**)
Siebel eService	19564117	Processor Perpetual	2	DAG (**)
Siebel Public Sector CRM Base Option	19564117	Application User Perpetual	96	DAG (**)
Siebel CRM Base	19564117	Application User Perpetual	96	DAG (**)
Siebel HelpDesk Option	19564117	Application User Perpetual	60	DAG (**)
Siebel Server Extensions for UNIX	19564117	Computer Perpetual	1	DAG (**)
Siebel Email Response	19564117	Application User Perpetual	60	DAG (**)
Siebel CRM Base	19064045	Application User Perpetual	70	DAG (**)
Siebel CTI	19064045	Application User Perpetual	26	DAG (**)
Siebel Email Response	19064045	Application User Perpetual	26	DAG (**)
Siebel Contracts	19064045	Application User Perpetual	2	DAG (**)

Classificazione Consip: Public

PULA-ULA Oracle per Sogei e Consip - ID 2659

Allegato 2 – Capitolato Tecnico



Siebel Email/Web Offer Designer	19064045	Application User Perpetual	1	DAG (**)
Siebel Asset Management	19064045	Application User Perpetual	2	DAG (**)
Siebel Public Sector CRM Base Option	19064045	Application User Perpetual	70	DAG (**)
Siebel SmartScript	19064045	Application User Perpetual	26	DAG (**)
Siebel HelpDesk Option	19064045	Application User Perpetual	26	DAG (**)

(*) Relativamente alle licenze Consip, a partire dal secondo anno, la Committente potrà rinnovare la manutenzione, con preavviso di 30 giorni.

(**) Relativamente alle licenze Cdc e DAG, a partire dal secondo anno, la Committente potrà dismettere la manutenzione, con preavviso di 30 giorni.

3.3 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

3.3.1 SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICES)

3.3.1.1 Servizio ACS Business Critical Assistance

È richiesto il modulo di servizio ACS BCA (Business Critical Assistance – codice Oracle B86700), che consiste in un servizio di assistenza personalizzata, diretta a gestire le richieste di assistenza (Oracle Service Requests), in modo da assicurare una loro soluzione più rapida e più efficace e in giornate di supporto specialistico per lo svolgimento di attività tecniche di tipo preventivo/proattivo, che rispondono fondamentalmente alle necessità delle strutture tecniche (sistemistiche ed architetturali).

Il servizio dovrà essere erogato unicamente da personale Oracle e in particolare dalle seguenti figure professionali:

- **Technical Account Manager (TAM)**, risorsa senior della struttura ACS che fungerà da “focal point of contact” per la Committente e avrà il compito di gestire i servizi 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 la Committente gli esiti delle varie attività svolte;
- **Advanced Support Engineer (ASE)**, specialisti tecnici senior sui vari prodotti Oracle, che hanno maturato notevoli competenze e pluriennali esperienze sulle piattaforme Oracle, nelle loro diverse versioni.

Nell’ambito della gestione delle richieste di assistenza il ruolo del TAM è di:

- **coordinare** il team del Supporto Oracle che gestisce le richieste di assistenza, controllandone l’operato e verificando le azioni svolte per la risoluzione delle richieste di assistenza;
- **interagire** con i laboratori dello Sviluppo Oracle al fine di indirizzare più rapidamente la produzione di patch, fix, ecc., qualora risultino necessarie per la soluzione del problema;
- **farsi carico** delle eventuali escalation che si rendono necessarie all’interno del Supporto e dello Sviluppo Oracle;
- **fornire** un resoconto periodico sulle richieste di assistenza gestite (loro stato, data di apertura e di chiusura, root cause / correction analysis, ecc.).

Inoltre, a seguito di richieste di assistenza il TAM coordinerà anche l’intervento operativo degli ASE, i quali svolgono i compiti di seguito indicati:



- **eseguire** un'analisi tecnica della richiesta, contribuendo all'identificazione del problema (problem determination) e alla sua riproduzione (test case);
- **contribuire** all'individuazione di possibili workaround, qualora non sia rapidamente disponibile la soluzione più adeguata (fix, patch, ecc.);
- **eseguire** i test diretti a verificare la soluzione proposta prima della sua implementazione in esercizio.

Nell'ambito del modulo ACS BCA, infine, il ruolo del TAM dovrà comprendere anche una serie di attività continuative di monitoraggio e assistenza, tra le quali rientrano:

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

In particolare, le attività previste sono riferite agli ambienti più critici per la Committente (Entrate, Dogane, Sanità, Catasto, ecc.) e a titolo di esempio comprendono:

- assistenza e supporto operativo all'esercizio;
- attività periodiche di tuning e health-check;
- analisi sulle prestazioni del software diretta ad ottimizzare il carico generato dalla tecnologia Oracle sui vari componenti dell'architettura hardware e software (performance assessment);
- analisi dei possibili miglioramenti in termini di prestazioni e stabilità che possono derivare da opportune modifiche alla configurazione del software Oracle (configuration assessment);
- esame complessivo delle performance, delle configurazioni e del livello di patching del SW Oracle, diretto a migliorare stabilità, disponibilità e prestazioni (production review);
- installazione dei bundle-patch SW-DB periodici rilasciati dallo Sviluppo Oracle, comprensiva di un assessment preliminare diretto a valutare gli impatti sui servizi gestiti dai sistemi oggetto di patching (patch review and installation).
- riconfigurazioni sistemistiche su server, storage e networking;
- analisi e implementazione di procedure di back-up e restore;
- verifica delle matrici di compatibilità dei software applicativi con i sistemi Oracle;
- partizionamento dello storage per il boot della "Global Zone" e delle Zone;
- supporto al disegno e all'implementazione di TAN (tape area network) e SAN (Storage Area network);
- supporto al disegno architetturale di nuove soluzioni, ad esempio per la virtualizzazione e il consolidamento di ambienti sistemistici Oracle;
- analisi delle prestazioni del sistema nell'ottica di future necessità di Sogei-Finanze (capacity plan).



Si richiede che, per il periodo contrattuale, i servizi ACS BCA siano erogati secondo quanto riportato nella seguente tabella che comprende anche l'impegno medio richiesto del TAM, secondo le esigenze emerse durante l'erogazione del servizio in corso.

TABELLA G - FABBISOGNO SERVIZI PROFESSIONALI ORACLE ACS BCA		
Anno	Ambito	Giorni
2023	RDBMS ed EXA-SW	160
	RDBMS per supporto specifico	25
	RDBMS ed EXA-SW per ambienti eProc	25
	Sistemi tradizionali	125
	Identity Management	15
	TAM	24
2024	RDBMS ed EXA-SW	320
	RDBMS per supporto specifico	50
	RDBMS ed EXA-SW per ambienti eProc	50
	Sistemi tradizionali	250
	Identity Management	30
	TAM	48
2025	RDBMS ed EXA-SW	320
	RDBMS per supporto specifico	50
	RDBMS ed EXA-SW per ambienti eProc	50
	Sistemi tradizionali	250
	Identity Management	30
	TAM	48
2026	RDBMS ed EXA-SW	320
	RDBMS per supporto specifico	50
	RDBMS ed EXA-SW per ambienti eProc	50
	Sistemi tradizionali	250
	Identity Management	30
	TAM	48
2027	RDBMS ed EXA-SW	160
	RDBMS per supporto specifico	25
	RDBMS ed EXA-SW per ambienti eProc	25
	Sistemi tradizionali	125
	Identity Management	15
	TAM	24
TOTALE		2.992

Il servizio verrà retribuito attraverso un canone periodico: riguardo al complesso delle attività reattive e proattive è stato ipotizzato un impegno medio mensile di circa **62 giornate/risorsa (4 gg/p di TAM e 58 gg/p di ASE)** per **48 mesi**, come dettagliato nella tabella precedente.

Resta inteso che le attività comprese nel modulo ACS BCA in questione saranno erogate in modalità continuativa con copertura tendenzialmente uniforme per l'intera durata contrattuale.

3.3.1.2 Servizio ACS Supporto Esteso per DB 11gR2 e DB 12.1

Si richiede inoltre, fino al **31/12/2023**, il servizio ACS di supporto esteso sulle versioni del Database Oracle 11gR2 e 12.1 ("Oracle-Upgrade-Support-for-Oracle-Database" – codici Oracle B96349 e B96355), comprensivo delle seguenti principali componenti:

- sviluppo di patch nuove, o comunque individuazione di workaround risolutivi, in caso di richieste di assistenza di severità 1;



- sviluppo periodico degli aggiornamenti di sicurezza (“critical security patches or updates”);
- organizzazione delle attività da parte del TAM ACS dedicato a Sogei.

Il servizio verrà retribuito attraverso un canone periodico.

3.3.2 SERVIZI OC (ORACLE CONSULTING)

I prodotti software Oracle costituiscono il substrato tecnologico sulla quale Sogei ha progressivamente costruito l’infrastruttura di una larga parte dei servizi attualmente erogati dal Data Center Sogei.

Si richiede che l’impresa renda disponibili servizi professionali Oracle Consulting (OC), ritagliati sulle specifiche esigenze di Sogei, per:

- le fasi progettuali di analisi tecnica, disegno, sperimentazione e sviluppo su progetti di evoluzione e innovazione;
- le attività tecniche di configurazione, supporto all’implementazione e migrazione su piattaforme / progetti particolarmente complessi;
- l’evoluzione di soluzioni specifiche sviluppate da Oracle Consulting nell’ambito dei precedenti contratti, in particolare in area sicurezza.

Tali servizi professionali dovranno essere organizzati ed erogati sulla base di “pacchetti” di attività (il dimensionamento di ogni pacchetto è stimabile in un effort di 50 gg/p), come dettagliato nella seguente tabella:

TABELLA H - FABBISOGNO SERVIZI PROFESSIONALI ORACLE CONSULTING					
Servizio	Tipologia	Risorse coinvolte	Numero pacchetti	GG per pacchetto	Giornate Totali
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology - Security (171039-SEC)	Pacchetto	<ul style="list-style-type: none">• Project Manager;• Architetti e Specialisti Senior di Prodotto in ambito sicurezza;• Architetti e Specialisti Senior di Prodotto sugli altri ambiti tecnologici Oracle.	29	50	1.450
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology (171039)	Pacchetto	<ul style="list-style-type: none">• Project Manager;• Architetti e Specialisti Senior di Prodotto in ambito sicurezza.	15	50	750
TOTALE					2.200

La tabella seguente riassume invece la suddivisione dei pacchetti per area:

TABELLA I - FABBISOGNO SERVIZI PROFESSIONALI ORACLE CONSULTING PER AREA				
Servizio	Area	Numero pacchetti	GG per pacchetto	Giornate Totali
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology - Security (171039-SEC)	DAG	13	50	650
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology - Security (171039-SEC)	RGS	16	50	800
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology (171039)	DT	4	50	200



Oracle Consulting Residency for Oracle Technology (171039)	Finanze	7	50	350
Oracle Consulting Residency for Oracle Technology (171039)	Consip	4	50	200
TOTALE				2.200

I servizi OC saranno, di regola, fruibili attraverso attività 'pacchettizzate', nel qual caso, i singoli pacchetti, per ciascuna tipologia, verranno attivati su richiesta della Committente e, a valle dell'attivazione di ciascun pacchetto, l'erogazione verrà effettuata sulla base di una pianificazione concordata fra il Direttore dell'esecuzione e il Project Manager OC.

I servizi OC inclusi nei pacchetti potranno altresì essere fruibili anche attraverso erogazione di giornate specialistiche, a consumo, sulla base di una pianificazione concordata fra il Direttore dell'esecuzione e il Project Manager OC.

La Committente attiverà il servizio, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione all'indirizzo e-mail del Fornitore. Il servizio dovrà essere erogato, **nel rispetto delle tempistiche concordate nella pianificazione**, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

3.3.2.1 Oracle Consulting Residency for Oracle Technology – Security (171039 – SEC)

Tale servizio si dovrà focalizzare nel massimizzare gli investimenti fatti dalla Committente sulla tecnologia Oracle, in particolare in ambito sicurezza, attraverso un team che dovrà essere dedicato all'evoluzione della piattaforma IAM, degli asset e configurazioni in ambito SPID, CIE, CNS e federazione degli accessi, dei presidi in ambito di sicurezza e confidenzialità dei dati, sicurezza di accesso alle API, e di quanto altro ad oggi in esercizio presso la Committente come piattaforma tecnologica di sicurezza relativa al mondo Oracle.

Questo servizio si dovrà focalizzare anche sulle tematiche di innovazione in area sicurezza, che risultano strategiche per la Committente in quanto:

- rappresentano la prospettiva di evoluzione a lungo termine rispetto all'attuale stack IAM;
- sono un fattore abilitante fondamentale delle tecnologie Oracle, in quanto agevolano l'adozione di presidi di sicurezza indispensabili per il controllo degli accessi, il monitoraggio e la protezione del dato "at rest" ed in transito.

Per erogare il servizio, si richiede che l'Impresa metta a disposizione un team formato dalle seguenti figure professionali:

- ✓ **Project Manager**, che avrà il compito di gestire i servizi nel loro complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, organizzando il presidio degli specialisti di prodotto e architetti, coordinandone i vari interventi e di discutere con Sogei gli esiti delle varie attività svolte;
- ✓ **Architetti e Specialisti Senior di Prodotto in ambito sicurezza**, ossia specialisti tecnici con esperienza pluriennale sullo stack di prodotti software Oracle in ambito sicurezza;
- ✓ **Architetti e Specialisti Senior di Prodotto** sugli altri ambiti tecnologici Oracle.

Al fine di erogare tale servizio in modo efficace, oltre alle competenze tecniche distintive sulla piattaforma, Oracle si dovrà avvalere di personale che abbia maturato competenze sugli asset, componenti specifici, configurazioni e personalizzazioni attualmente presenti presso la Committente alla luce del contesto funzionale e normativo specifico delle diverse realtà servite.

Il servizio offerto dovrà coprire il seguente perimetro tecnologico:

- lo stack completo Oracle di Identity e Access Management (OIM, OAM, Directory Services);



- Oracle Enterprise Manager per il monitoraggio funzionale ed infrastrutturale
- presidi ed opzioni di sicurezza del database Oracle, quali Database Vault e Advanced Security Options;
- presidi per l'hardening di reti, infrastrutture e middleware a supporto;
- Identity Cloud Service;
- OCI Key Vault;
- Oracle Datasafe;
- Oracle CloudGuard;
- Oracle Vulnerability Scanning;
- Oracle Enterprise Database;
- Oracle Real Application Clusters;
- Oracle Real Application Testing;
- Oracle Active Data Guard;
- Oracle GoldenGate;
- Oracle Service Oriented Architecture (SOA) Suite;
- Oracle Business Intelligence Suite;
- Oracle Internet Directory;
- sistemi ingegnerizzati Oracle, nella loro declinazione Exadata, ExaCC, ExaCS.

Il servizio si dovrà focalizzare sulle seguenti attività: ottimizzazione e interventi correttivi / micro-evolutivi in area "Business As Usual"; ottimizzazione, troubleshooting & fixing delle soluzioni e presidi esistenti specifici per la Committente; interventi micro-evolutivi; Security Assessment programmati sia in ambito Data Platform che in ambito portali; configurazioni utili al miglioramento della segregazione delle reti; attività in ambito monitoraggio OEM; monitoraggio di sicurezza di soluzioni Oracle; interventi di evoluzione delle piattaforme, revisione delle configurazioni, integrazione di nuove funzionalità, contributo ad attività di migrazione e upgrade delle piattaforme, advisory e supporto ai team applicativi che utilizzano le tali piattaforme; interventi evolutivi di più ampio respiro in area BaU o in area Innovazione, da dimensionare e pianificare durante l'arco di durata del servizio, sulla base delle esigenze espresse dai referenti del servizio di Sogei.

Nell'ambito del servizio dovranno essere gestiti anche i relativi interventi sulle piattaforme (filieri di sviluppo, collaudo, certificazione e produzione).

Oltre alla competenza sulle tecnologie e alla possibilità di accedere direttamente ai laboratori, all'interno di questo servizio Oracle Consulting dovrà mettere a disposizione delle attività di progetto, in particolare delle attività di migrazione, i propri asset, acceleratori e metodologie specifiche.

Si ipotizza che per il soddisfacimento delle esigenze progettuali siano necessari almeno **29 pacchetti (13 pacchetti per l'area DAG e 16 per l'area RGS)**, che Sogei potrà attivare lungo tutto l'arco della durata del contratto.

3.3.2.2 Oracle Consulting Residency for Oracle Technology (171039)

Attraverso tale servizio, l'Impresa coadiuverà Sogei nell'adozione e implementazione delle linee guida Oracle per l'installazione, la configurazione, l'amministrazione e l'evoluzione infrastrutturale / applicativa delle piattaforme Oracle in ambito tecnologico e sistemi ingegnerizzati. Un'ulteriore area di intervento sarà focalizzata sull'adozione strutturale delle tecnologie RAT / SPA per i performance regression test in fase di upgrade dei database.

I fabbisogni per area sono così sintetizzabili:

- **Area DT:** supporto tecnico nelle iniziative di upgrade e migrazione della componente RDBMS;



- **Area Finanze:** al supporto tecnico ed evolutivo dell'infrastruttura delle istanze eBS per le Agenzie;
- **Area Consip:** supporto evolutivo sulla piattaforma di e-procurement (es: upgrade);

Per erogare il servizio, si richiede che l'Impresa metta a disposizione un team formato dalle seguenti figure professionali:

- ✓ **Project Manager**, che avrà il compito di gestire i servizi nel loro complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, organizzando il presidio degli specialisti di prodotto e architetti, coordinandone i vari interventi e di discutere con Sogei gli esiti delle varie attività svolte;
- ✓ **Architetti e Specialisti Senior di Prodotto** in ambito tecnologia, ossia specialisti tecnici con esperienza pluriennale sullo stack di prodotti SW tecnologici Oracle, in particolare in ambito database, middleware e sistemi ingegnerizzati.

I servizi erogati dovranno comprendere interventi di evoluzione delle piattaforme, revisione delle configurazioni, integrazione di nuove funzionalità, contributo ad attività di migrazione e upgrade delle piattaforme, advisory e supporto ai team applicativi che utilizzano le tali piattaforme.

Nell'ambito del servizio dovranno essere gestiti anche i relativi interventi sulle piattaforme (filiera di sviluppo, collaudo, certificazione e produzione).

Il servizio offerto dovrà coprire il seguente perimetro tecnologico:

- Oracle Enterprise Database;
- Oracle Real Application Clusters;
- Oracle Real Application Testing;
- Oracle Active Data Guard;
- Oracle GoldenGate;
- Oracle Service Oriented Architecture (SOA) Suite;
- Oracle Business Intelligence Suite;
- Oracle Internet Directory;
- sistemi ingegnerizzati Oracle.

Oltre alla competenza sulle tecnologie e alla possibilità di accedere direttamente ai laboratori, all'interno di questo servizio Oracle Consulting dovrà mettere a disposizione delle attività di progetto, in particolare delle attività di migrazione, i propri asset, acceleratori e metodologie specifiche.

Si ipotizza che per il soddisfacimento delle esigenze progettuali siano necessari almeno **15 pacchetti (4 pacchetti per l'area DT, 7 per l'area Finanze e 4 per l'area Consip)**, che Sogei potrà attivare lungo tutto l'arco della durata del contratto.



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa comunicherà il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assumerà il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante l'erogazione delle prestazioni contrattuali.

Il Fornitore dovrà comunicare, relativamente al Responsabile della Fornitura:

- un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere reperibile dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

Sogei provvederà a comunicare un indirizzo PEC, un numero di telefono e un indirizzo di e-mail al Responsabile della Fornitura.

4.2 SEDE DELLA FORNITURA

I servizi saranno eseguiti prevalentemente da remoto o, su richiesta, presso le seguenti sedi:

- Sogei, sita in Roma via M. Carucci, 99;
- MEF, sito in Roma via XX settembre, 97;
- Consip, sita in Roma via Isonzo, 19/E;

oppure, in altra sede dell'Amministrazione, secondo le indicazioni del "Piano Operativo".

In questi casi non saranno riconosciuti oneri aggiuntivi rispetto ai corrispettivi previsti.

4.3 MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI

La consegna dei prodotti sarà effettuata, attraverso l'indicazione del link del Fornitore da cui scaricare il software e la messa a disposizione delle relative chiavi di accesso (ove presenti), in modo da consentirne l'utilizzo, a partire dal giorno della stipula, in mancanza, la Committente si riserva di applicare le penali previste nel contratto. Il Fornitore s'intenderà in ritardo anche nel caso in cui fornisca prodotti software non conformi alle specifiche tecniche o nel caso in cui si verifichi una indisponibilità del servizio di download.



4.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte a elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del Fornitore delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del Fornitore delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito del Fornitore di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti.

Il servizio di manutenzione, relativamente all'attività di assistenza remota tramite personale in lingua italiana, sarà prestato dall'Impresa tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.00. Nel restante orario dovrà essere garantito il supporto in lingua inglese. Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito senza limitazione nel numero di richieste.

La Committente comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti e il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo web indicato dal Fornitore o tramite comunicazione telefonica al numero comunicato dal Fornitore, confermata via posta elettronica.

L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Committente e che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla presa in carico della Service Request (corrispondente alla conferma via posta elettronica) e si impegna a rispettare i livelli di servizio definiti nella tabella seguente.

TABELLA L – LIVELLI DI SERVIZIO PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE		
Livello di Severità assegnato	Tempo di presa in carico	Tempo di Ripristino delle funzionalità
Livello di Severità 1	2 ore solari	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro: <ul style="list-style-type: none">• <u>1 (uno) giorno solare</u> dalla presa in carico della Service Request per problematiche con Anomalia Nota ad Oracle;• <u>9 (nove) giorni solari</u> dalla presa in carico della Service Request per problematiche con Anomalia Non Nota ad Oracle
Livello di Severità 2	7 ore lavorative	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro <u>30 (trenta) giorni lavorativi</u> a partire dalla presa in carico della Service Request.
Livello di Severità 3	24 ore lavorative	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro <u>40 (quaranta) giorni lavorativi</u> a partire dalla presa in carico della Service Request.
Livello di Severità 4	24 ore lavorative	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il



		problema o trovare un workaround entro <u>40 (quaranta) giorni lavorativi</u> a partire dalla presa in carico della Service Request.
--	--	--

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

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

4.5 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

4.5.1 SERVIZI ACS (ADVANCED CUSTOMER SERVICES)

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

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

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

Infine il modulo BCA dovrà comprendere la produzione di un Piano Operativo dei servizi ACS, con lo scopo di gestire al meglio l'erogazione del servizio, nonché di permettere alla Committente di controllarne l'andamento.

L'elaborazione e l'aggiornamento di tale Piano Operativo dei servizi ACS saranno a carico del Fornitore che lo dovrà sottoporre all'approvazione del Direttore dell'esecuzione, entro 10 (dieci) giorni solari dalla stipula.

I principali argomenti trattati nel Piano sono i seguenti:

- pianificazione dei servizi;
- stato di avanzamento dei servizi;
- situazione relativa alle richieste di assistenza, con particolare riferimento a quelle aperte al momento della redazione del Piano.

Tale Piano Operativo verrà sottoposto a revisione periodica trimestrale; in particolare, durante riunioni appositamente convocate, la Committente verificherà e aggiornerà i dettagli del Piano allo scopo di:

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



periodo precedente.

4.5.2 SERVIZI OC (ORACLE CONSULTING)

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Project Manager che sarà l'interfaccia di riferimento relativamente ai servizi professionali OC. Inoltre dovranno essere messi a disposizione un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi OC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Il Project Manager OC dovrà essere reperibile dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

Le giornate dei servizi OC potranno essere utilizzate per:

- **Presidio continuativo:** Oracle, all'interno di un determinato periodo, fornirà un presidio continuativo su base pianificata, mettendo a disposizione una o più figure del team su attività / ambiti specifici;
- **Attività on demand:** in questa categoria rientrano le attività di supporto tecnico e gli interventi specialistici da attivare ed erogare su base pianificata, o attività di supporto "spot";
- **Interventi "a task":** in questa categoria rientrano le attività di natura progettuale. Tale modalità è applicabile, previa approvazione del Responsabile della fornitura, a piani di intervento dimensionabili su un effort significativo dove Oracle, a fronte della definizione dell'ambito del task, degli output, del piano di lavoro, dei vincoli, prerequisiti, assunzioni e responsabilità del cliente all'interno di un documento condiviso ("Scheda obiettivo"), si impegna al raggiungimento dei risultati concordati per i task di propria competenza entro una o più milestone concordate. Ciascun intervento definito "a task" deve essere preventivamente concordato tra il Project Manager OC e il Direttore dell'esecuzione. Eventuali variazioni nella milestone pianificata a fronte di variazioni del contesto (ambito del task, piano di lavoro e dipendenze, output atteso, prerequisiti, vincoli ed assunzioni, issue tecnologiche, etc.) verranno discusse e concordate fra le parti. Al termine di ciascuna fase prevista nel piano di lavoro, Oracle provvederà a predisporre e a presentare al Direttore dell'esecuzione il verbale di completamento attività, per accettazione.

I singoli pacchetti vengono attivati su richiesta della Committente.

La richiesta di attivazione verrà formalizzata:

- per i pacchetti attivati in fase di avvio della fornitura, in un **verbale di inizio lavori**;
- per i pacchetti successivi, in un verbale di **stato avanzamento lavori**.

La richiesta di attivazione, in caso di urgenza, potrà essere effettuata anche attraverso una comunicazione via e-mail al Project Manager OC da parte del Direttore dell'esecuzione.

Per le **Attività on demand**, l'inizio dell'erogazione dei servizi dovrà avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione.

Per i servizi di **Presidio continuativo** e per gli **Interventi "a task"** l'erogazione verrà effettuata sulla base di Piani di lavoro, concordati fra il Direttore dell'esecuzione e il Project Manager OC, che il Project Manager OC dovrà consegnare entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione.

Tale Piano di lavoro dovrà contenere, nella sua prima stesura:

- per le attività di presidio continuativo, il piano presenze delle risorse professionali coinvolte nell'attività;
- per gli interventi "a task", l'elenco dettagliato di tutte le attività in carico all'Impresa, delle dipendenze e dei



relativi tempi di realizzazione.

Il Piano di lavoro, in ogni sua versione, dovrà essere approvato dalla Committente entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna dello stesso e di ogni suo successivo aggiornamento o modifica.

Su base mensile verrà effettuato un incontro tra le parti (Stato Avanzamento Lavori) per la valutazione dei servizi resi e la pianificazione delle attività successive. Nel caso di interventi “a task”, potranno essere concordati meeting di avanzamento specifici con frequenza maggiore.

I servizi professionali specialistici OC saranno prestati dall’Impresa nei giorni feriali dal lunedì al venerdì per otto ore lavorative al giorno, entro l’orario 8.00 – 20.00.

Per gli interventi “a task”, laddove all’interno del piano di lavoro sia stata identificata e approvata una “key milestone”, il raggiungimento di tale milestone dovrà avvenire entro la data concordata nell’ultimo piano di lavoro approvato e comunque non oltre il termine massimo di 10 giorni lavorativi oltre tale data. In ogni caso, per gli interventi a task, la consuntivazione avverrà sulla base dell’effort effettivamente erogato.

Ai fini della fatturazione, con cadenza mensile il Project Manager OC dovrà sottoporre, per l'approvazione, al Direttore dell'esecuzione un "Consuntivo attività", con l'indicazione del numero di giorni/persona effettivamente erogati, per ciascuna figura professionale, nel periodo di riferimento.



5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Committente procederà alla verifica di conformità della fornitura, ai sensi dell'art.102, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, nel rispetto delle previsioni contrattuali:

- con riferimento alle **Licenze d'uso**, di cui al paragrafo 3.1, entro il termine di 30 giorni dalla data di consegna, intendendosi per consegna dei prodotti la messa a disposizione del download degli stessi dall'apposito sito;
- con riferimento ai **Servizi di manutenzione**, di cui al paragrafo 3.2, entro i 30 giorni successivi al trimestre di riferimento;
- con riferimento ai **Servizi di supporto specialistico**, di cui al paragrafo 3.3, entro i 30 giorni successivi al mese di riferimento.

Nel caso di esito positivo la data del "Verbale di Verifica di Conformità" verrà considerata quale "**Data di Accettazione della Fornitura**" da parte della Committente.