

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PER L'ACCORDO QUADRO RELATIVO ALLA FORNITURA DI  
APPARECCHIATURE E SOLUZIONI ORACLE EXADATA, ZDLRA,  
LICENZE SOFTWARE E RELATIVI SERVIZI PER SOGEI - ID 2756**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>10</b>
2.1	Sintesi della fornitura e durata .....	10
2.2	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	11
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>13</b>
3.1	Distribuzione .....	14
<b>4</b>	<b>I SERVIZI CORRELATI ALLA FORNITURA .....</b>	<b>15</b>
4.1	Erogazione dei servizi.....	15
4.2	Costituzione strutture tecniche e workflow operativo .....	15
4.2.1	Struttura di coordinamento e pianificazione .....	15
4.2.2	Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine).....	16
4.2.3	L’Ordinativo di fornitura.....	17
4.2.4	Preinstallazione.....	18
4.2.5	Il Piano Operativo.....	22
4.2.6	Consegna, installazione, attivazione e configurazione .....	22
4.2.7	Verifica di Conformità della fornitura .....	24
4.2.8	Verifica di Conformità del Servizio Exadata Cloud@Customer .....	24
<b>5</b>	<b>I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>26</b>
5.1	Requisiti professionali del personale tecnico .....	26
5.2	Servizi di Manutenzione .....	26
5.2.1	Manutenzione preventiva .....	27
5.2.2	Manutenzione correttiva ordinaria.....	27
5.2.3	Servizio ACS “Priority Support for Systems” .....	28
5.2.4	Materiali di consumo .....	29
5.3	Livelli di servizio .....	29
5.3.1	Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature .....	29
5.3.2	Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software (SW essenziali a corredo).....	29
5.3.3	Livelli di servizio per i malfunzionamenti dei prodotti software diversi dai SW essenziali a corredo .....	30
5.3.4	Verifica di Conformità del servizio (manutenzione) .....	31
5.4	Luogo di svolgimento .....	32
<b>6</b>	<b>SERVIZI ORACLE EXADATA CLOUD@CUSTOMER.....</b>	<b>33</b>
6.1	Importo minimo ordinabile e limiti temporali di ordinabilità .....	33
6.1.1	Tipologia e fatturazione dei servizi .....	34
6.2	SLA e Crediti di servizio .....	34
6.3	Verifica di Conformità del servizio (Exadata Cloud@Customer) .....	35

<b>7</b>	<b>SERVIZI CLOUD ORACLE A CONSUMO (NON COMMITTED)</b>	<b>36</b>
7.1	Importo minimo ordinabile	36
7.1.1	Tipologia e fatturazione dei servizi	36
7.2	SLA e Crediti di servizio	36
7.3	Verifica di Conformità del servizio Oracle Cloud (a consumo)	38
<b>8</b>	<b>I SERVIZI PROFESSIONALI E DI SUPPORTO</b>	<b>39</b>
8.1	servizi OC di advisory & SUPPORTO ALL'implementazione	39
8.1.1	Oracle Consulting Residency for Oracle Engineered Systems	39
8.1.2	Oracle Consulting Cloud Services	39
8.1.3	Oracle Consulting Cloud At Customer Foundation Service	41
8.1.4	Oracle Consulting Residency for Oracle Technology - Security (171039-SEC)	42
8.1.5	Attivazione ed erogazione dei servizi professionali OC	43
8.1.6	Verifica di Conformità del servizio (Servizi Professionali OC)	44
8.2	Dettaglio per i Servizi CSS-ACS (Customer Success Services – Advanced Customer Services)	44
8.2.1	Modulo BCA for Systems	44
8.2.2	Servizi ACS di Set-up	46
8.2.3	Attivazione ed erogazione dei servizi CSS-ACS	47
8.2.4	Verifica di Conformità del servizio (Servizi CSS-ACS)	47
8.3	Dettaglio per i servizi Oracle University	47
8.3.1	Attivazione ed erogazione dei servizi Oracle University	48
8.3.2	Verifica di Conformità del servizio (Servizi Oracle University)	48
8.3.3	Livelli di servizio per i servizi Oracle University	48

## 1 Premessa

Nell'ambito delle sue funzioni di supporto al MEF (nello specifico Dipartimento del Tesoro, Dipartimento delle Finanze, Ragioneria dello Stato) e ai Clienti Istituzionali (fra i quali Agenzia per la Coesione Territoriale, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, l'Agenzia delle Entrate-Riscossioni, Corte dei Conti, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e Monopoli) e nel quadro dei rapporti disciplinari vigenti con Consip S.p.A., e a fronte delle diverse acquisizioni effettuate nell'arco degli ultimi 10 anni, di sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata e Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance e relativi software di gestione, Sogei S.p.a. necessita di implementare e potenziare questa infrastruttura tecnologica che supporta attualmente molteplici servizi critici per i clienti finali (Fatturazione Elettronica, Monitoraggio della Spesa Sanitaria, Dichiarazione Precompilata, Transito Doganale, Bilancio dello Stato, NoiPA, Rapporti con l'Unione Europea, etc.). In particolare i sistemi Oracle che supportano questi servizi necessitano di interventi mirati a refresh tecnologici, all'implementazione di scenari di business continuity e disaster recovery, nonché al consolidamento dei sistemi di backup esistenti ed all'evoluzione in ottica cloud di dette tecnologie (Exadata Cloud@Customer, Exadata Cloud Service).

Al contempo, per poter reagire in tempi brevissimi alle richieste dei loro clienti istituzionali, Sogei necessita di uno strumento di acquisto (Accordo Quadro) che permetta la riduzione dei tempi di approvvigionamento fisico dei beni in acquisizione, nel rispetto della scalabilità di queste tipologie di apparecchiature.

In particolare, ha richiesto uno strumento di acquisizione a carattere dinamico, per realizzare e garantire l'opportuno potenziamento e mantenere il totale livello di ridondanza alle soluzioni Exadata selezionate e adottate da Sogei, sia per i siti in Business Continuity che per i siti di Disaster Recovery.

Data la piena operatività attuale delle soluzioni Oracle, risulta necessario garantire la totale continuità di servizio dell'infrastruttura per tutte le diverse architetture realizzata con le precedenti acquisizioni.

A tal fine le soluzioni integrate di Oracle Database Machine oggetto di acquisizione, al di là della piattaforma identificata che potrebbe essere proposta, **dovranno essere garantite CONTEMPORANEAMENTE tutte le seguenti funzionalità, operatività e ottimizzazioni sui Database Oracle, riunite per comodità nei vari ambiti:**

### Disponibilità

1. Fast Node and Cell Death Detection
2. Fast Network Failure Detection
3. Redundancy Protection on cellsrv shutdown

4. Redundancy Protection on Cell shutdown
5. Reduced Brownout for Instance Recovery
6. ILOM Hang Detection and Repair
7. Automatic ASM Mirror Read on IO error corruption
8. IO error prevention with disk scrubbing/ASM Corruption repair
9. Corruption Prevention with HARD support
10. Elimination of false-positive drive failures
11. Redundancy Check During Power Down
12. Blue OK-to-remove LED Light notification
13. Health Factor on predictively failed disks
14. Disk Confinement
15. I/O hang detection and repair
16. Drop Hard Disk for Replacement
17. Drop BBU for Replacement

#### **Sicurezza**

1. Full Stack Patching
2. Minimal Attack Surface
3. Pre-Scanned & fixed system stack using STIG, Nessus, and Qualys
4. Advanced Intrusion Detection Environment (AIDE) –similar to virus scanners
5. SGX Integration in Storage Cells

#### **Prestazioni**

1. Active/Active RoCE Network
2. Smart Write Back, Smart Flash Logging, Smart Scan, and Reverse Offload
3. Fastest Redo Apply and Instance Recovery
4. Efficient re-silver rebalance after Flash failure
5. I/O latency capping for reads and writes
6. Cell IO timeout threshold
7. Smart Write Back Flash Cache Persistence
8. I/O and network resource management
9. Cell to cell offload for disk repair
10. Cell-to-Cell Rebalance Preserves FlashCache

## 11. PMEM Cache and PMEM logging

### **Scalabilità**

1. RoCE Cluster Interconnect
2. Remote Direct Memory Access on Storage I/O
3. High Redundancy Storage
4. High Performance I/O – 16 million IOPS from SQL
5. Low Latency I/O – 19 microseconds
6. In-Memory Data Mirroring
7. Hybrid Columnar Compression
8. Bloom Filter Joins
9. In-Memory Columnar Tables
10. In-Memory External Tables
11. Memory Optimized Key/Value Data
12. Higher Consolidation Density

### **Efficienza**

1. Elastic Configuration
2. Cell Alert Summary
3. Flash and Disk Lifecycle Management Alerts
4. Auto Online
5. Auto Disk Management
6. Priority Rebalance Support
7. EM Failure Reporting
8. Failure Monitoring on Database Servers
9. Updating Database nodes with Patchmgr
10. Optimized and Faster Patching
11. Custom Diagnostic Package for Cell Alerts
12. VLAN support and automation
13. full stack health check with critical issue alerts
14. Automatic Statistics
15. Automatic Indexing

Analogamente, per la soluzione di Oracle Recovery Appliance, al di là della piattaforma identificata che potrebbe essere proposta, **dovranno essere garantite**

**CONTEMPORANEAMENTE tutte le seguenti funzionalità:**

- Copia continua delle transazioni di ciascun database Oracle da proteggere;
- Possibilità di definire una copia di backup immutabile, ovvero non cancellabile e non modificabile da nessuno, inclusi gli amministratori del sistema;
- Tempi di backup ridotti al minimo, dovuti alla trasmissione continua di singole transazioni DB e non di interi blocchi di dati;
- Impatto prestazionale minimo sui sistemi di produzione;
- Validazione continua dei dati presenti nei vari database da proteggere;
- Rilevamento e verifica continua di eventuali manomissioni/incongruenze dei database da proteggere;
- Creazione di immagini dei database pronte e già validate per essere rimesse in linea;
- Finestra temporale di esposizione alla perdita dei dati (RPO) tendente a zero;
- Possibilità di ripristino dei dati a partire da qualsiasi istante temporale, sia totale che parziale;
- Eliminazione del concetto di backup/restore ad intervalli discreti (Full+Incremental+Log), grazie al meccanismo intrinseco del backup Full Virtuale;
- Possibilità di utilizzo dei sistemi ZS come archiviazione ad alta velocità di secondo livello, crittografati utilizzando appositi strumenti come Oracle Key Vault (OKV);
- Completa integrazione con i sistemi tradizionali di gestione dei database Oracle Enterprise Manager (OEM).
- Separazione rigida dei ruoli dell'amministratore del sistema e degli utilizzatori.

L'armonizzazione con le attività di servizio correnti e il completo e contemporaneo soddisfacimento dei requisiti sopra elencati, dovranno essere garantiti durante l'intero arco temporale di vigenza dell'Accordo Quadro stesso, al fine di evitare l'insorgere di inconvenienti in caso di anomalie di funzionamento dell'infrastruttura nel suo complesso.

Gli interventi previsti non dovranno porsi in contrasto con le attività di servizio dell'interlocutore contrattuale corrente e/o delle strutture di casa madre puntualmente coinvolti, in funzione dell'area di infrastruttura che di volta in volta verrà sottoposta a potenziamento.

Questo al fine di evitare contenziosi tra parti diverse che operano sulle medesime piattaforme, anche con particolare riferimento alla fase di integrazione delle componenti preesistenti, con quelle che via via verranno acquisite in Accordo Quadro.

Tale armonizzazione dovrà essere garantita durante l'intero arco temporale di vigenza dell'Accordo Quadro stesso, al fine di evitare l'insorgere di inconvenienti in caso di anomalie di funzionamento dell'infrastruttura nel suo complesso.

Sogei disciplinerà tramite i sistemi di ticketing l'inequivocabilità della responsabilità del fornitore a cui imputare l'eventuale inadempimento, assicurandosi altresì l'uniformità di governo nella rilevazione dei Livelli di Servizio e nella risoluzione dei problemi nei tempi previsti (che restano sempre in capo al contraente), atteso che tali interventi sono effettuati direttamente dalla Casa Madre.

Questo insieme di caratteristiche da rispettare portano alla infungibilità della soluzione Oracle Exadata nelle sue declinazioni On premises e Cloud.

Le Infrastrutture Oracle Exadata attualmente in campo presso la Committente e soggette ad azioni di sviluppo e implementazione, sono identificate nella seguente tabella:

Config ID Sogei	Config ID Sogei	Config ID Sogei
6637995	A1	A24
5485782	A2	A25
6165670	A3	A26
13029554	A4	A27
18608001	A5	A27
18608003	A6	A28
18608004	A7	A29
18608005	A8	
20235543	A9	
19094778	A10	
19052793	A11	
6182129	A12	
20235814	A13	
5823548	A14	
11862324	A15	
20773814	A16	
5823548	A17	
5303734	A18	
5485782	A19	
6165670	A20	
6467535	A21	
6469795	A22	
13029554	A23	

e dettagliate in termini di Serial Number puntuali in Appendice A allegata al Capitolato Tecnico **(Ambito: MAINT)**.

Per tutti i sistemi (sia quelli preesistenti e sottoposti a potenziamento, sia per quelli di nuova acquisizione), Sogei ha richiesto la possibilità di acquisire in maniera dinamica e flessibile, oltre



ai beni (Hardware e software), anche i **servizi di assistenza e manutenzione**, oltre ai servizi professionali e di supporto previsti per l'ecosistema Exadata.

## GLOSSARIO

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche oggetto della *Fornitura*;
- **Committente**, indica la Sogei S.p.A.;
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, l'acquisto degli *apparati elettronici*, con le relative eventuali licenze d'uso dei *prodotti software* oggetto del presente *Capitolato tecnico*, le *licenze* per l'abilitazione di funzionalità sugli apparati, nonché l'erogazione dei servizi descritti nel presente documento;
- **Prodotti software essenziale e/o di base**, indica il software e le licenze d'uso oggetto del presente *Capitolato tecnico* senza i quali le apparecchiature non sarebbero in grado di eseguire i compiti e le funzionalità richieste;
- **Servizi**, si intendono, salva diversa e specifica indicazione, i servizi di assistenza e manutenzione
- **Società o Fornitore**, indica l'aggiudicatario della *fornitura* ed esecutore del contratto;
- **Accordo Quadro**, indica l'intera procedura acquisitiva che conduce alla conclusione dell'Accordo Quadro (contratto generale e speciale) e tutta la documentazione tecnica a corredo.
- **Ordinativo di fornitura**, indica l'atto mediante il quale la Committente richiede la fornitura dei beni e/o la prestazione dei servizi, secondo quanto disciplinato nella normativa di gara tutta.
- **Fornitore**, l'impresa aggiudicataria dell'Accordo Quadro chiamata ad eseguire il contratto e responsabile unica della regolare esecuzione dello stesso.

## 2 Generalità

Il presente documento stabilisce i requisiti minimi che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

Relativamente all'acquisizione dei Servizi **Oracle Cloud** si applica quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022, anche alla luce di quanto previsto dal decreto direttoriale ACN (Agenzia per la cybersicurezza nazionale) n. 29 del 2 gennaio 2023.

Il prodotto cloud offerto in gara deve essere conforme alle prescrizioni di cui al REGOLAMENTO Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 dell'ACN per tutta la durata contrattuale.

### 2.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo di Sogei, la fornitura sarà parte integrante dei sistemi Oracle Exadata identificati in premessa, sia in declinazione "On Premises" che in forma di servizi Cloud (Cloud@Customer e Oracle Cloud esterno) e, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede la possibilità, articolata su base pluriennale, di acquisire Componentistica Hardware/Software e servizi di ecosistema Cloud per il potenziamento dinamico dei Sistemi Oracle Exadata attualmente operativi in Sogei.

L'identificazione tramite part number e la puntuale e totale declinazione dei possibili componenti in acquisto e dei servizi ad essi correlati sono riportati nella "**Appendice A – Catalogo AQ**" di questo Capitolato Tecnico.

Per quanto riguarda le nuove componenti, il servizio di assistenza e manutenzione viene identificato ed espresso già in questa fase, identificato insieme alle componenti stesse e verrà corrisposto tramite canone trimestrale.

In fase di definizione del Catalogo Elettronico si è avuta conferma:

- che i servizi Exadata Cloud@Customer di carattere infrastrutturale richiesti da Sogei, possano avere una durata minima di ALMENO 36 mesi, utilizzando le c.d. flexible rate, affiancandole a quelle con durata OBBLIGATORIA minima di ALMENO 48 mesi (standard Oracle)
- che le apparecchiature Exadata «on premises» debbano avere una manutenzione minima di 12 mesi.

Sogei ha peraltro espresso la necessità di poter disporre di una flessibilità tecnico-operativa legate all'affidamento per la componente Exadata Cloud@Customer, per la quale è necessario prevedere un arco temporale **superiore ai 48 mesi di durata standard dell'AQ (in particolare**

**vencono previsti 60 mesi di durata contrattuale**), in ragione delle attività di analisi e fattibilità che dovranno essere effettuate dalla Sogei, nonché delle attività di predisposizione degli ambienti propedeutici ad ospitare la nuova tecnologia, sotto il profilo degli aspetti legati ai flussi network esterni ed interni.

L'acquisto dei servizi di tipo Cloud@Customer **sarà limitato ai primi 24 mesi**.

Negli ultimi 12 mesi di durata dell'AQ sarà possibile acquistare esclusivamente Servizi cloud diversi dagli ExaC@C, Oracle University, Servizi Professionali e Manutenzione Apparat preesistenti rappresentando il quinto anno esclusivamente un buffer temporale di allineamento della manutenzione al coterminale..

## **2.2 Prescrizioni in materia di sicurezza**

Tutte le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

In particolare, devono rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186** "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";
- **D. Lgs. 19 maggio 2016, n. 86**, "Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione";
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, "Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti", con riferimento all'articolo 6, comma 1-bis, dell'articolo 10, comma 4, all'articolo 13, comma 8, all'articolo 15, commi 1 e 4, e all'articolo 20, comma 4 ove applicabili;
- **D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49**, "Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)";
- **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.**

È fatto obbligo alla società aggiudicataria di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

### 3 Oggetto della Fornitura

La fornitura, da effettuarsi nell'ambito della evoluzione del sistema informativo della Committente, a fronte di opportuni Ordinativi, comprende l'acquisizione di:

- a) **(fornitura)** componentistica Hardware/Software per le Infrastrutture "On Premises" Oracle Exadata, inclusi dei servizi di installazione e configurazione strettamente correlati alla componentistica stessa e dei servizi di manutenzione ed assistenza per i primi 12 mesi decorrenti dalla data di positiva verifica della fornitura di ogni oggetto di fornitura, componentistica identificata puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "**Appendice A**" di questo Capitolato Tecnico e rubricati come "Ambito: ONPREM";
- b) servizi di **assistenza e manutenzione** sulle **componenti oggetto di fornitura**, indicate al precedente punto a), per i mesi successivi ai primi 12 in forma di canoni mensili;
- c) Servizi di **assistenza e manutenzione** sulle architetture **Oracle Exadata già presenti** presso la Committente, identificati puntualmente e totalmente tramite la coppia ConfigID e Serial Number riportati nella "**Appendice A**" di questo Capitolato Tecnico e rubricati come "Ambito: MAINT";
- d) Servizi **Exadata Cloud@Customer**, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "**Appendice A**" di questo Capitolato Tecnico e rubricati come "Ambito: ExaC@C";
- e) Servizi **Oracle Cloud** per utilizzo dei servizi Database ExaCS, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "**Appendice A**" di questo Capitolato Tecnico e rubricati come "Ambito: Cloud";
- f) Servizi di **supporto specialistico** Oracle Consulting (OC) nell'ambito delle architetture Oracle Exadata, connessi alla fornitura delle nuove componenti e dei servizi acquisiti ed alla loro totale e perfetta integrazione nell'ambito dei sistemi attualmente in campo, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella "**Appendice A**" di questo Capitolato Tecnico e rubricati come "Ambito OCS";
- g) Servizi di **supporto professionali** CSS-ACS nell'ambito delle architetture Oracle Exadata, connessi alla fornitura delle nuove componenti e dei servizi di manutenzione ad esse correlate, per garantire la perfetta integrazione ed il totale raggiungimento dei livelli di servizio necessari alla Committente, identificati puntualmente e totalmente dai part number riportati nella

“**Appendice A**” di questo Capitolato Tecnico e rubricati come “Ambito: ACS” e “Ambito OCS”

- h) Servizi di **formazione** Oracle University, connessi alla fornitura delle nuove componenti e dei servizi acquisiti, riportati nella “**Appendice A**” di questo Capitolato Tecnico e rubricati come “Ambito: FORM”

### 3.1 Distribuzione

Le apparecchiature e il software essenziale e/o di base, nonché i servizi Exadata Cloud@Customer, dovranno essere consegnate ed installate nelle sedi CED Sogei di via Carucci, e presso un sito situato entro **480 km** da Roma. La destinazione degli oggetti di fornitura saranno puntualmente identificati nell’ambito di ciascun “Ordinativo di fornitura”.

## 4 I Servizi correlati alla Fornitura

I servizi di seguito descritti sono strettamente correlati alla fornitura oggetto del presente Capitolato, fornitura che potrà articolarsi sulla base delle apparecchiature elencate nell'Appendice A del presente Capitolato Tecnico (**Ambito: ONPREM**), e quindi andranno eseguiti unitamente alla fornitura corrispondente a fronte di ogni Ordinativo, laddove non esplicitamente dichiarate come attività da eseguire esclusivamente all'avvio delle attività contrattuali e/o a seguito della stipula.

Laddove espressamente indicato, dovranno essere applicati anche alla componente di fornitura legata ai servizi Exadata Cloud@customer, di cui all'Appendice A del presente Capitolato Tecnico (**Ambito: ExaC@C**)

Tutte le prestazioni indicate in questo paragrafo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 119 del Codice dei contratti.

**Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle eventuali norme di sicurezza in merito alle emergenze, vigenti all'atto dell'intervento.**

### 4.1 Erogazione dei servizi

I servizi correlati alla fornitura comprendono le seguenti attività:

- coordinamento e pianificazione delle attività richieste dall'espletamento della fornitura (come descritto al paragrafo 4.2.1);
- preinstallazione di tutte le apparecchiature di fornitura (sia "on premises" che relativamente al servizio Exadata Cloud@Customer, come descritto al paragrafo 4.2.2);
- installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature fornite (sia "on premises" che relativamente al servizio Exadata Cloud@Customer, come descritto al paragrafo 4.2.4);
- collaudo e messa in esercizio delle apparecchiature fornite.

### 4.2 Costituzione strutture tecniche e workflow operativo

#### 4.2.1 Struttura di coordinamento e pianificazione

La Società aggiudicataria comunicherà alla Committente, entro **5 cinque giorni** solari dalla data di stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto.

La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, **entro 10 giorni** solari dalla data di stipula del contratto, una **struttura di coordinamento e pianificazione**, che dovrà rimanere attiva e a disposizione per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

Tale struttura deve essere composta da personale tecnico dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- dovrà svolgere funzione di interfaccia con i referenti della Committente per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun ordinativo, così come per l'erogazione dei servizi acquistati;
- partecipazione alle fasi di "check pre-ordine" in collaborazione con il Produttore, mantenendo il ruolo di interfaccia operativa verso la Committente;
- Per ciascun Ordinativo, partecipazione alla stesura del **Piano Operativo** di cui al paragrafo 4.2.5, nel quale verranno individuati tempi e modi per l'installazione della fornitura e/ dell'erogazione del servizio acquisito;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica della Società, compresi gli eventuali 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 ("on premises" o Exadata Cloud@Customer), per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun Ordinativo;
- supporto alla diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi, per tutta la fase di installazione e collaudo relativa a ciascun Ordinativo.

Tali attività dovranno essere erogate senza oneri aggiuntivi per la Committente.

La Società dovrà segnalare alla Committente eventuali problematiche connesse all'erogazione dei servizi acquisiti, con modalità che verranno successivamente comunicate. Dovrà inoltre fornire nominativi e riferimenti (numero di telefono, indirizzo E-Mail etc.) di almeno un **responsabile della suddetta struttura**.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura, durante tutta la fase di installazione e collaudo, relativa a ciascun Ordinativo, con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali.

La Committente potrà eccezionalmente richiedere il coordinamento e la pianificazione anche al di fuori degli orari sopra specificati, ma sempre nei medesimi giorni (senza oneri aggiuntivi).

#### **4.2.2 Check Pre-Ordinativo (o pre-ordine)**

Prima di emettere un qualsiasi ordinativo nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Committente sottoporrà alla Società aggiudicataria tramite PEC il suo **fabbisogno operativo** e la lista di componenti, servizi e codici di dettaglio che andrebbero a soddisfare il fabbisogno medesimo, nonché le modalità, il luogo e i termini di consegna (cd. pre-ordinativo).



Entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione del check Pre-ordine, la Società aggiudicataria, di concerto con gli enti tecnici del Produttore, effettuerà le opportune verifiche di applicabilità di tale lista di codici alle attuali configurazioni delle soluzioni Exadata presenti in sito, la corretta integrabilità e configurabilità della possibile fornitura e ogni misura necessaria a garantire la correttezza dell'ordinativo.

Nel medesimo termine sopra indicato, in risposta alla richiesta di check pre-ordine, la Società comunicherà tramite PEC la accettabilità della configurazione e dell'eventuale ordinativo, o le modifiche da apportare da parte della Committente per rendere congrua la configurazione stessa, insieme al tempo di consegna previsto alla data (fixed lead time).

In caso eccezionali, comunicati per tempo alla Committente, il fornitore potrà chiedere una proroga del termine sopra indicato.

La Committente quindi potrà:

- a) accettare il pre-ordine approvato dal fornitore mediante l'invio formale dell'Ordinativo inclusivo del tempo di consegna previsto e del luogo, nel termine di **15 giorni**;
- b) decidere di non procedere con l'Ordinativo (senza alcun ulteriore onere economico) comunicandolo al fornitore nel termine di **15 giorni**;
- c) o eventualmente ricominciare il ciclo con un nuovo fabbisogno o di perfezionare l'Ordinativo stesso, secondo la tempistica sopra rappresentata.

#### **4.2.3 L'Ordinativo di fornitura**

Dopo l'esito positivo del check pre-ordine, la Committente invierà – secondo le modalità indicate sopra – l'Ordinativo completo che il Fornitore dovrà adempiere nei termini indicati nell'Ordinativo stesso.

In ogni ordinativo di fornitura dovranno essere esplicitate:

- 1. le linee di catalogo che si desiderano ordinare,
- 2. le quantità desiderate,
- 3. i tempi di consegna (sia per le componenti destinate all'utilizzo "on Premises" che quelle relative ai servizi di Exadata Cloud@Customer) congruiti in fase di check pre-ordine, considerando che comunque il **termine massimo** non superabile per la consegna non potrà eccedere **i 120 giorni solari (salva diversa ipotesi accettata dalla Committente)**;
- 4. il prezzo totale ottenuto dai prezzi del catalogo opportunamente scontati in base allo sconto offerto e alle eventuali fasce di sconto aggiuntive;
- 5. il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro;

6. il luogo di consegna per il materiale e/o di esecuzione dei servizi;
7. ogni altra eventuale informazione necessaria all'espletamento dell'Ordinativo.

#### 4.2.4 Preinstallazione

La Società aggiudicataria, alla ricezione dell'ordinativo legato ad una specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, dovrà espletare le attività di **preinstallazione** (sia per le componenti destinate all'utilizzo "on Premises" che quelle relative ai servizi di Exadata Cloud@Customer) presso la fabbrica produttrice e/o eventualmente in locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali della Committente e senza alcun onere a suo carico. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- indicazione di tutte le caratteristiche fisiche necessarie alla predisposizione delle aree nelle quali verranno installate le apparecchiature. Di seguito si riporta, a titolo di esempio, quanto richiesto in merito:
  - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso
  - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura
  - Numero di collegamenti di alimentazione richiesti per ogni apparecchiatura
  - Tipologia di raffreddamento delle apparecchiature
  - Consumo in termini di frigorifici per ogni apparecchiatura
  - Quantità e tipologia delle interfacce di ogni apparecchiatura
- Predisposizione, di esclusiva competenza del fornitore, di tutti i componenti per il trasporto, così da effettuare una singola consegna.

Sono di esclusiva responsabilità del fornitore il trasporto e la consegna delle apparecchiature elettroniche oggetto della fornitura, complete di tutti i loro dispositivi, componenti ed accessori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: unità di controllo, cavi di interfaccia di canale, cavi di interconnessione, cavi di alimentazione, cavi E.P.O., documentazione tecnica, microprogrammi, ecc.

Il servizio di preinstallazione dovrà essere erogato senza oneri aggiuntivi per la Committente.

**Almeno 5 (cinque) giorni solari** prima dell'inizio delle attività di consegna relative a ciascun Ordinativo, la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi dei beni che dovrà essere inviato

- **per gli apparati hardware** (sia per le componenti destinate all'utilizzo "on Premises" che quelle relative ai servizi di Exadata Cloud@Customer) alla casella postale [asset@sogei.it](mailto:asset@sogei.it), oltre che ai seguenti indirizzi [consegne\\_hw@sogei.it](mailto:consegne_hw@sogei.it) e [gestioneserviziusiliari@sogei.it](mailto:gestioneserviziusiliari@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record, a cui il Fornitore dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Tipologia	Costruttore	Modello	Serial number

– **Modalità di consegna delle Licenze Software**

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, ad effettuare la consegna formale del SW, sia nel caso di nuovi acquisti di licenze/sottoscrizioni che in caso di rinnovi manutenzione.

Nel caso si tratti di un nuovo acquisto di Licenze (Perpetue o Sottoscrizioni) il fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).

Nel caso si tratti di un rinnovo manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla medesima casella di posta l'avvio del Servizio di manutenzione.

Quanto di seguito indicato si applica quindi per qualunque tipologia di acquisto SW,

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Allegato 3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali, sia delle manutenzioni accessorie; il dettaglio richiesto riguarda il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità acquistate ed effettive, la versione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

sione, la tipologia, la metrica, gli importi economici di ognuna (costo e manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

il Fornitore dovrà inoltre attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download e/o di license manager (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare espressamente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) sia i certificati di proprietà delle licenze (Enrollment, POE, etc.) ove previsti sia i certificati che attestino la fornitura di manutenzione se prevista.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti SW.

esima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni dei prodotti SW.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

avi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la disponibilità, la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno quindi risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter
  - scaricare il SW
  - verificare la disponibilità di quanto acquisito.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (*File BOM\_LicenzeSW\_AssetHW - Vers 1.1.xlsx*) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5

(cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

amente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

essi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il tracciato record a cui attenersi è indicato di seguito

ST-00-SW-02		Tutte le celle in bianco devono essere compilate liberamente I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori I campi in grigio sono frutto di formule e sono automaticamente valorizzati												Info Contratto																																	
														Fornitore																																	
														Iniziativa																																	
														Repertorio				CS00000000																													
														Totale				750,00 €		Totale		- €																									
																				Totale		- €																									
Competenza		Informazioni SW										Durata			Quantità			Prezzo																													
												La commessa deve non deve superare la durata contrattuale						Costo Licenze Software																													
																				Costo Manutenzione		Costo FEE di Riattivazione																									
Mercato		Ambiente		Produttore		Denominazione SW		Versione SW		SKU		S.O.		Piattaforma		Minimo (UDM)		Tipologia		Maxi garanzia		Maxi Manutenzione		Maxi Fee di riattivazione		UDM		Licenze		Efficacia		Prezzo per licenza		Prezzo Totale licenze		-PRICEE manutenzione per licenza/		Prezzo Totale manutenzione		Prezzo unitario Fee/mese		Prezzo Totale Fee					
SOGEI		PRODUZIONE		Microsoft		SQL Server ...per 2 core (di esempio)		FPGA		ad		Identificativo licenza		WINDOWS		Server		Core		SOTTOCINQUANT								2,00		15,00		30,00		€		50,00		€		750,00		€				- €	
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			
																																		€		-		€		-		€		-			

, i servizi Exadata Cloud@Customer verranno pagati solo dopo l'effettiva attivazione del servizio, e previo rilascio di apposita nota di collaudo..

#### 4.2.5 Il Piano Operativo

**Entro 10 (dieci) giorni** solari dalla emissione dell'ordinativo legato alla specifica fornitura nell'ambito dell'Accordo Quadro, la Società aggiudicataria consegnerà alla Committente, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano Operativo** contenente la proposta relativa alle modalità per l'installazione, la configurazione e l'attivazione della fornitura delle apparecchiature (sia per le componenti destinate all'utilizzo "on Premises" che quelle relative ai servizi di Exadata Cloud@Customer), nonché alla verifica di conformità della fornitura (per le componenti destinate all'utilizzo "on Premises") e alla verifica di conformità del servizio (per le componenti destinate all'erogazione servizi di Exadata Cloud@Customer).

Tale Piano Operativo dovrà essere esplicitamente vagliato ed approvato dalla Committente **entro 15 giorni** dalla avvenuta consegna; la Committente potrà chiedere tutte le modifiche necessarie alla approvazione stessa prima di procedere con le altre attività previste.

Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente sui termini proposti nel piano operativo, i termini previsti nel Piano operativo approvato dalla Committente debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali descritte nel Contratto.

L'approvazione formale del Piano Operativo sarà comunicata ufficialmente dal Direttore dell'esecuzione della Committente (DEC) al Responsabile della fornitura.

La redazione del Piano Operativo non comporterà oneri aggiuntivi per la Committente.

#### 4.2.6 Consegna, installazione, attivazione e configurazione

La consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature (siano esse destinate alla installazione "on premises" che ai servizi Exadata Cloud@Customer) deve essere effettuata dalla Società aggiudicataria - in conformità a quanto previsto nel Piano Operativo **concordato** con la Committente di cui al paragrafo 4.2.3 - entro il termine **definito sulla base del fixed lead time riportato nell'ordinativo** o nel differente termine concordato nel Piano Operativo medesimo, e comunque non superiore ai 120 giorni solari precedentemente definiti al paragrafo 4.2.3.

Il personale tecnico impegnato in tali attività, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura, in possesso delle seguenti qualificazioni professionali:

- essere contrattualizzato secondo le disposizioni di legge;
- essere in possesso di certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie Oracle fornite;

- disporre di esperienza di almeno 2 (due) anni, maturati prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, in attività di manutenzione nelle quali siano state interessate apparecchiature e configurazioni analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- aver frequentato corsi di addestramento specifici di almeno 20 giornate, sostenuti prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto, inerenti apparecchiature elettroniche identiche a quelle oggetto della fornitura.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un **"Rapporto di Fine Installazione"** recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale e versione delle apparecchiature e dei prodotti software installati, nonché una dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico.

Tale rapporto dovrà peraltro anche anticipare in sintesi le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità. Contestualmente al "Rapporto di fine installazione", l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un **"Piano di collaudo"**, contenente la proposta (che dovrà essere concordata e accettata dalla Committente) relativa ai prodotti, alle operazioni e alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società concordare con i responsabili della Committente la data di inizio attività indicate nel Piano di Collaudo.

La Società aggiudicataria dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature elettroniche, secondo le modalità proprie di ciascuna di esse e secondo le specifiche di configurazione comunicate dai responsabili della Committente prima della installazione. Si precisa fin d'ora che, qualora sia richiesto dalla Committente, gli interventi andranno eseguiti anche in orario notturno, fra il sabato e la domenica, per minimizzare l'impatto sull'operatività del centro;
- attivazione delle apparecchiature elettroniche e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento;
- configurazione delle apparecchiature come richiesto dagli specialisti della Committente e come riportato nel Piano Operativo consegnato alla Committente stessa;

A seguito delle attività di installazione e configurazione delle apparecchiature, il Direttore dell'esecuzione della Committente dichiara le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate, le stesse verranno messe in servizio sul database dell'Asset societario, attraverso l'utilizzo di apposito prodotto Web chiamato SOHARA che produrrà il relativo "Verbale di Installazione".

Tale documento andrà firmato sia dal Responsabile della Fornitura che dal Direttore dell'esecuzione di Sogei. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

#### **4.2.7 Verifica di Conformità della fornitura**

Entro il termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla accettazione del "Piano di collaudo", la Committente effettuerà delle prove di funzionalità su quanto realizzato sulla base del "Piano di Collaudo" predisposto dal Fornitore e, a seguito di tali prove, le apparecchiature destinate alla realizzazione della infrastruttura "on premises" verranno dichiarate attivate attraverso la compilazione del "verbale di conformità" della fornitura.

In seguito alle attività di installazione delle apparecchiature, i tecnici della Società ed il DEC sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate e messe in servizio sugli eventuali database dell'ASSET della Committente, attraverso l'utilizzo delle apposite procedure.

Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato "**Verbale di conformità**" della fornitura. Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

La data riportata sul "Verbale di conformità" della fornitura coincide con la "**Data di accettazione della fornitura**".

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - 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.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente.

#### **4.2.8 Verifica di Conformità del Servizio Exadata Cloud@Customer**

Entro il termine di **30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla accettazione del "Piano di collaudo", la Committente effettuerà delle prove di funzionalità su quanto realizzato sulla base del "Piano di Collaudo" predisposto dal Fornitore e, a seguito di tali prove, le apparecchiature verranno dichiarate attivate attraverso la compilazione del "verbale di conformità" del Servizio Exadata Cloud@Customer.

In seguito alle attività di installazione delle apparecchiature, i tecnici della Società ed il DEC sono tenuti a dichiarare le apparecchiature oggetto della Fornitura attivate e messe in servizio sugli eventuali database dell'ASSET della Committente, attraverso l'utilizzo delle apposite procedure.



Successivamente, dalla procedura sarà possibile produrre il documento chiamato **“Verbale di conformità”** del Servizio Exadata Cloud@Customer. Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

La data riportata sul **“Verbale di conformità”** coincide con la **“Data di accettazione del Servizio”**.

La Verifica di conformità si intenderà positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - 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.

In sede di verifica di conformità, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature, nonché tutte le informazioni di dettaglio sul bene necessarie per la presa in carico del bene da parte della Committente.

## **5 I Servizi di assistenza e manutenzione**

Vengono qui di seguito descritti i requisiti legati ai servizi di manutenzione ed assistenza per le apparecchiature e i software oggetto di fornitura e destinate alle infrastrutture “on premises”.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto e nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 119 del Codice dei contratti.

### **5.1 Requisiti professionali del personale tecnico**

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture di assistenza tecnica, dovrà essere personale appartenente alla casa produttrice delle apparecchiature oggetto di fornitura, in possesso delle certificazioni sui prodotti e sulle tecnologie Oracle fornite e dotato delle specifiche competenze associabili ai part-number di riferimento per i Servizi erogati.

### **5.2 Servizi di Manutenzione**

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica del Produttore delle apparecchiature oggetto di fornitura.

Per tutte le apparecchiature e per il software oggetto di fornitura, e per le apparecchiature già presenti di cui alle premesse, il Servizio di Manutenzione dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto, definita nel paragrafo 3, e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi, fatta salva la facoltà per la Committente di modificare la durata della manutenzione per le eventuali apparecchiature che andassero in obsolescenza.

Attraverso l'erogazione dei suddetti servizi la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutti gli apparati oggetto della Fornitura e per le apparecchiature già presenti di cui alle premesse, ivi compreso il software fornito.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva ordinaria.

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori delle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cavi di interfaccia di canale in fibra o in rame;
- cavi di stringaggio e di EPO;
- fornitura ed installazione delle nuove release di microprogrammi e Firmware rilasciati ufficialmente dalle case costruttrici;

- interfacce di comunicazione interne o esterne.

Sulla base delle segnalazioni di guasto inoltrate dal personale della Committente, tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, il personale dell'assistenza dovrà effettuare l'intervento di assistenza tecnica presso la sede dove è dislocata l'apparecchiatura coinvolta, in accordo con la struttura di coordinamento e pianificazione la quale dovrà stabilire i tempi e i modi con la struttura di gestione della Committente.

La Società aggiudicataria dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e la assistenza all'installazione delle versioni successive dei **Firmware** e dei **Software** forniti.

Inoltre, ai responsabili della Committente dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere rilasciato un Rapporto di intervento, che deve contenere le principali informazioni che riguardano l'attività svolta. L'intervento e/o il ripristino dell'apparato deve essere accertato e riconosciuto dalla Committente.

#### **5.2.1 Manutenzione preventiva**

La manutenzione preventiva consiste in interventi finalizzati alla individuazione di possibili situazioni di degrado che potrebbero favorire il verificarsi di malfunzionamenti.

Saranno a cura della struttura di coordinamento e pianificazione, oltre a quanto già definito nei punti precedenti, le seguenti attività:

- analizzare sistematicamente (almeno una volta al mese) gli archivi diagnostici (EREP, log di sistema e di macchina) allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali sintomi di degrado del funzionamento delle apparecchiature elettroniche;
- effettuare gli opportuni interventi preventivi (regolazioni, controlli, sostituzioni di parti, innalzamento di livello di microprogrammi di macchina), concordati con la Committente, aventi lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti delle apparecchiature elettroniche, prevenendo possibili situazioni di degrado;
- costituire l'eventuale collegamento diretto con le apparecchiature per la telediagnosi (collegamento RSF).

#### **5.2.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

Consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto della Fornitura, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Sulla base delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute dalla Società aggiudicataria (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale

sistema, via mail), il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco entro i tempi massimi contrattualmente concordati.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società aggiudicataria dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di cui al paragrafo 5.3. Nel corso di tale processo, dovranno essere tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail), le opportune informazioni che descrivono la gestione della escalation del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà comunicare (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) tale informazione (attività di monitoraggio).

Qualora l'intervento di manutenzione comporti la sostituzione di componenti che contengono Software/Firmware, i tecnici della Società sono tenuti a ripristinare l'ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società deve richiedere al referente della Committente di effettuare l'apposita comunicazione di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale", tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) e indicare i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, essa dovrà fornire opportuna documentazione al fine di giustificare tali circostanze.

La Committente si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini di cui al paragrafo 5.3 e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nel contratto, la Società dovrà comunicare le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà per la Committente di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

### **5.2.3 Servizio ACS "Priority Support for Systems"**

Per tutti gli apparati oggetto di questo accordo dovrà essere attivo il servizio Oracle "Priority Support for Systems" (PSS).

Il servizio PSS di Oracle, completamente ricompreso nel servizio di manutenzione e assistenza, dovrà, ai fini assicurare il pieno raggiungimento dei livelli di servizio previsti di seguito in questo documento:

- garantire la disponibilità di un Technical Account Manager (TAM), che sia principale riferimento nei confronti della Sogei per tutte le attività e richieste di servizio previste nel PSS;
- garantire la prioritizzazione delle SR (service Request) di Sogei all'interno del Supporto e del Centro di Sviluppo di Oracle;
- garantire la presenza on-site di un tecnico specializzato per affiancare la Sogei nella diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti di maggiore severità, secondo i termini previsti nel servizio stesso;
- prevedere attività aggiuntive in carico al TAM per l'organizzazione di product webinar su argomenti specifici con esperti di prodotto e per la definizione di un portale esclusivo con contenuti dedicati (webinars, livechats, ecc).

#### **5.2.4 Materiali di consumo**

Tutti i materiali di consumo (batterie in tampone, filtri, ecc.) sono a totale carico della Società aggiudicataria per tutta la durata del contratto.

### **5.3 Livelli di servizio**

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede saranno quelle tracciate (tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail) nelle comunicazioni legate all'intervento. È fondamentale, quindi, che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al referente della Committente, così come è stato descritto in precedenza.

#### **5.3.1 Livelli di servizio dei malfunzionamenti delle apparecchiature**

Il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature elettroniche dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **8 ore solari, tutti i giorni della settimana festivi compresi** dalla segnalazione del malfunzionamento, anche se imputabili a malfunzionamenti del software che all'interno della soluzione garantisce le funzionalità della apparecchiatura.

#### **5.3.2 Livelli di servizio per i malfunzionamenti Software (SW essenziali a corredo)**

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software che insieme alle apparecchiature realizzano le funzionalità richieste al sistema (software essenziali e/o di base) verranno inoltrate dalla Committente tramite apposito strumento di tracciamento/trouble Ticketing, o in assenza di tale sistema, via mail, alla struttura di Coordinamento e pianificazione.

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Committente tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede:

- ripristino della operatività entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali "Patch" da rilasciare alla Committente.

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle **ore 00.00 alle ore 24.00**, dal lunedì al venerdì;
- dalle **ore 00.00 alle ore 20.00** del sabato;

escluse le sole festività nazionali.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore al normale periodo di ripristino, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con la Committente il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Poiché i centri di elaborazione a cui sono destinate le forniture sono operativi 24 ore al giorno, compresi i festivi, in casi particolarmente critici, la Sogei potrà richiedere l'intervento dei tecnici dell'Impresa anche al di fuori degli orari specificati.

### **5.3.3 Livelli di servizio per i malfunzionamenti dei prodotti software diversi dai SW essenziali a corredo**

Nella segnalazione di un malfunzionamento, la Committente comunicherà al Fornitore la severità dello stesso, classificandola in una delle seguenti categorie:

- **Livello di Severità 1 - Critical Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa il blocco dei sistemi e l'interruzione dell'attività;
- **Livello di Severità 2 - Significant Business Impact:** il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità importanti;
- **Livello di Severità 3 - Minor Business Impact:** il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di workaround;
- **Livello di Severità 4 - No Business Impact:** il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.

La seguente tabella riporta i livelli di servizio previsti in caso di malfunzionamenti legati al software Oracle:

Livello di gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di ripristino
<b>Severità 1</b>	2 ore solari	entro 1 giorno solare dalla presa in carico della Service Request, per problematiche con anomalia nota ad Oracle ed entro 9 giorni solari dalla presa in carico per problematiche con anomalia non nota ad Oracle.
<b>Severità 2</b>	7 ore lavorative	Nel 100% dei casi, entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema
<b>Severità 3</b>	24 ore lavorative	Nel 100% dei casi, entro 40 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema
<b>Severità 4</b>	24 ore lavorative	Nel 100% dei casi, entro 40 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore **09:00** alle ore **18:00**, dal lunedì al venerdì escluse le sole festività nazionali.

#### **5.3.4 Verifica di Conformità del servizio (manutenzione)**

In merito al servizio di manutenzione, **entro i 15 giorni** decorrenti dal termine del trimestre di riferimento la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine **di 10 giorni**.

La Verifica di conformità per il servizio di manutenzione si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento non ci siano stati interventi di manutenzione richiesti o se, qualora fossero stati richiesti, si siano chiusi nel rispetto dei livelli di servizio.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di manutenzione di cui al precedente capitolo 3, lettera b). Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale “Data di Accettazione del Servizio”, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato “Verbale di conformità del servizio”.

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. b), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

#### **5.4 Luogo di svolgimento**

Tutte le attività verranno svolte presso i siti definiti dalla Committente per la distribuzione (vedi paragrafo 3.1), ove saranno resi disponibili i necessari strumenti di lavoro.

I costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.



## 6 Servizi Oracle Exadata Cloud@Customer

Costituiscono oggetto della fornitura i servizi cloud ORACLE Exadata Cloud@Customer come meglio elencati nell'Appendice A del presente Capitolato Tecnico (**Ambito: ExaC@C**).

Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaCC) garantisce un servizio di tipo Database as a Service con caratteristiche e infrastrutture hardware identiche ai sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata.

La soluzione, identificata in Appendice tramite puntuali e specifici part number presenti nel listino Oracle, prevede l'attivazione del sistema ExaCC presso il Data Center del Cliente.

Nell'ambito del servizio richiesto da questa iniziativa, Oracle gestirà da remoto il sistema ingegnerizzato (compute node, storage node, networking) fino al virtualizzatore, contenendo in questo modo la problematica del controllo, della protezione e della governance dei dati.

In nessun modo Oracle avrà accesso ai dati del cliente ospitati nei Database in esecuzione sul sistema che garantirà il servizio.

La soluzione Exadata Cloud@Customer, a fronte di un acquisto di un pacchetto di crediti, prevede:

- a). L'articolazione del credito per i servizi di ExaCC legati alle configurazioni utilizzate (servizi di tipo committed) in canoni mensili fissi, articolazione relativa alla disponibilità presso il Data Center del Cliente e alla gestione del sistema ingegnerizzato, in forma di sottoscrizione
- b). un consumo mensile di crediti per servizi database su ExaCC (servizi di tipo non committed), misurato in base al reale utilizzo dei database ospitati, in termini di numero di OCPU (core) utilizzato e variabile con il carico di lavoro.

### 6.1 Importo minimo ordinabile e limiti temporali di ordinabilità

Per quanto riguarda i servizi di cui al precedente paragrafo 6, punto a), essi potranno essere ordinati, in funzione della data di acquisto e del periodo contrattuale residuo, in due diverse forme e con diversi codici/part number:

1. sottoscrizioni di Cloud@Customer (ExaC@C) "**Crediti ExaC@C 48 months Standard**", che potranno essere ordinate ed attivate esclusivamente entro i primi 12 mesi di vigenza contrattuale.
2. sottoscrizioni di Cloud@Customer (ExaC@C) "**Crediti ExaC@C 36/48 months with Flexibility**" che potranno essere ordinate ed attivate esclusivamente entro i primi 24 mesi di vigenza contrattuale.

L'attivazione prevede che i sistemi siano stati installati.

Le sottoscrizioni di cui al punto 1 avranno una durata obbligatoria di 48 mesi a decorrere dalla **Data di Attivazione dei servizi** ed un canone mensile relativo per 48 mensilità.

Le sottoscrizioni di cui al punto 2 avranno una durata minima di 36 mesi e fino a un massimo di 48 mesi a decorrere dalla **Data di Attivazione dei servizi**, ed un canone mensile relativo per 36 mensilità (i 36 mesi di canone danno diritto alla disponibilità della macchina fino ad un massimo di 48 mesi)

Eventuali estensioni dopo il 48esimo mese, al termine delle sottoscrizioni di cui al punto 2 potranno essere ordinate su base mensile per un periodo massimo di 12 mesi, con importo dei crediti basato sui "Crediti ExaC@C 48 months Standard".

Per quanto riguarda i servizi di cui al precedente paragrafo 6, punto b), gli ordini relativi a questi crediti cloud renderanno disponibile un budget senza alcun obbligo di consumo e quindi di fatturazione, che potrà essere utilizzato nell'arco dei 12 mesi decorrenti dalla **Data di Attivazione dei servizi**.

L'importo minimo ordinabile del budget annuale sopra citato è pari a € 120.000,00 e rappresenta il valore consumabile con l'utilizzo dei servizi cloud di interesse. Solo esprimendo tale budget (pur non impegnativo per il cliente) Oracle può garantire l'applicazione delle fasce di sconto in funzione dei volumi.

La quota parte di budget non consumata (anche nella sua interezza) potrà essere riallocata nei periodi successivi.

Per ordini pluriennali andrà specificato il budget allocato per ciascuna annualità.

#### **6.1.1 Tipologia e fatturazione dei servizi**

Mentre i servizi di cui al paragrafo 6, punto a) sono gestiti in modalità a canone, i servizi di cui al paragrafo 6, punto b), che sono basati su consumo, potranno essere acquisiti con la seguente modalità:

- **"Funded Allocation Model - FAM" - a consumo**, le Amministrazioni corrisponderanno esclusivamente l'importo relativo all'effettivo consumo per la durata dell'ordinativo di fornitura. Di conseguenza l'Amministrazione potrebbe non corrispondere l'intero importo dell'ordinativo di fornitura. La fatturazione avverrà in modalità trimestrale posticipata.

## **6.2 SLA e Crediti di servizio**

L'erogazione dei servizi di cui al precedente paragrafo 6 deve essere garantita senza soluzione di continuità fino alla data di scadenza del contratto, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della corretta esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul

sistema fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

I sistemi su cui si basa la funzionalità di Exadata Cloud@Customer e di concerto i Servizi ExaCC Oracle erogati tramite i sistemi stessi, sono progettati per essere disponibili 24 ore al giorno sette giorni alla settimana per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione o di aggiornamento tecnologico.

Il fornitore si impegna a garantire tale livello di servizio per il 99,9% del tempo di erogazione mensile del servizio stesso. Nel caso di indisponibilità del servizio verranno applicate le penali di cui allo schema di contratto.

### **6.3 Verifica di Conformità del servizio (Exadata Cloud@Customer)**

In merito al servizio Exadata Cloud@Customer, **entro i 15 giorni** decorrenti dal termine del trimestre di riferimento la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine **di 10 giorni**.

La Verifica di conformità per il servizio Exadata Cloud@Customer si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento non ci siano stati rilievi sul servizio stesso.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di cui al precedente capitolo 3, lettera d). Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio", relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie e/o rilievi in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato "Verbale di conformità del servizio".

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio" con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. d), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

## 7 Servizi Cloud Oracle a consumo (non committed)

Costituiscono oggetto della fornitura i servizi cloud ORACLE a consumo (non committed) come meglio identificati ed elencati nell'Appendice A del presente Capitolato Tecnico (**Ambito: Cloud**).

Gli ordini relativi a questi crediti cloud renderanno disponibile un budget senza alcun obbligo di consumo e quindi di fatturazione, che potrà essere utilizzato nell'arco dei 12 mesi decorrenti dalla **Data di Attivazione dei servizi**.

### 7.1 Importo minimo ordinabile

L'importo minimo ordinabile del budget annuale sopra citato è pari a € 120.000,00 e rappresenta il valore consumabile con l'utilizzo dei servizi cloud di interesse. Solo esprimendo tale budget (pur non impegnativo per il cliente) Oracle può garantire l'applicazione delle fasce di sconto in funzione dei volumi.

La quota parte di budget non consumata (anche nella sua interezza) potrà essere riallocata nei periodi successivi.

Entro 7 giorni solari dall'ordine la Committente riceverà da parte di Oracle un link per procedere alla attivazione dei servizi Oracle Cloud.

#### 7.1.1 Tipologia e fatturazione dei servizi

I servizi sopra indicati potranno essere acquisiti con la seguente modalità:

- **“Funded Allocation Model - FAM” - a consumo**, le Amministrazioni corrisponderanno esclusivamente l'importo relativo all'effettivo consumo per la durata dell'ordinativo di fornitura. Di conseguenza l'Amministrazione potrebbe non corrispondere l'intero importo dell'ordinativo di fornitura. La fatturazione avverrà in modalità trimestrale posticipata.

### 7.2 SLA e Crediti di servizio

Come specificato nel documento reperibile sul sito Oracle, denominato *“Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services Pillar Document”* al paragrafo 3.6 Service Level Agreements, ciascun servizio Public Cloud di Oracle fornisce specifici SLA, basati sul rimborso di parte dei crediti utilizzati ove gli impegni di quel servizio non venissero rispettati.

Un Servizio Cloud può ricevere uno o più dei seguenti tipi di livello di servizio:

- livello del servizio di disponibilità,
- livello di servizio di gestibilità e
- livello di servizio delle prestazioni.

In particolare, i servizi Cloud inclusi nell'AQ

- B93380 Exadata Cloud Infrastructure - Quarter Rack
- B93381 Exadata Cloud Infrastructure - Database Server
- B93382 Exadata Cloud Infrastructure - Storage Server

- B88847 Exadata Database OCPU - Dedicated Infrastructure - BYOL
- B92183 Oracle Autonomous Transaction Processing - Dedicated - BYOL
- B92184 Oracle Autonomous Data Warehouse - Dedicated – BYOL

Forniscono i seguenti livelli di servizio, misurati su base mensile.

1. *livello del servizio di disponibilità (Availability SLA): 99,95%.*

*Livelli di servizio inferiori danno diritto al rimborso di una percentuale dei crediti utilizzati in quel mese, pari al:*

- 10% per un livello di servizio mensile tra 99.0% e 99.95%
- 25% per un livello di servizio mensile tra 95.0% e 99.0%
- 100% per un livello di servizio mensile inferiore del 95.0%

2. *livello del servizio di gestibilità (Manageability SLA): 99,95%.*

*Livelli di servizio inferiori danno diritto al rimborso di una percentuale dei crediti utilizzati in quel mese, pari al:*

- 10% per un livello di servizio mensile tra 99.0% e 99.95%
- 25% per un livello di servizio mensile tra 95.0% e 99.0%
- 100% per un livello di servizio mensile inferiore del 95.0%

Invece i seguenti servizi cloud, sempre inclusi nell'AQ:

- B92890 Oracle Cloud Infrastructure Operations Insights for External Oracle Databases and Host
- B95634 Oracle Cloud Infrastructure Logging Analytics - Active Storage

Forniscono i seguenti livelli di servizio, misurati su base mensile.

1. *livello del servizio di disponibilità (Availability SLA): 99,9%.*

*Livelli di servizio inferiori danno diritto al rimborso di una percentuale dei crediti utilizzati in quel mese, pari al:*

- 10% per un livello di servizio mensile tra 99.0% e 99.9%
- 25% per un livello di servizio mensile tra 95.0% e 99.0%
- 100% per un livello di servizio mensile inferiore del 95.0%

Nessuno dei servizi Cloud inclusi nell'AQ fornisce livelli di servizio prestazionale.

La Committente potrà quindi richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio sopra riportati.

I crediti saranno richiesti mediante una e-mail che l'Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla ad Oracle.

La Committente dovrà inviare la richiesta di credito al fornitore entro 60 giorni solari dopo il termine del mese di indisponibilità del servizio, per l'immediato inoltro a Oracle.

A fronte della richiesta inoltrata dalla Committente e della relativa analisi, se l'inadempimento relativo ai livelli minimi di servizio sarà confermato, sarà riconosciuto il credito nella prima fatturazione utile oppure tramite nota di credito.

L'Amministrazione potrà monitorare i livelli di servizio attraverso la dashboard messa a disposizione da Oracle sull'ambiente cloud dedicato ai servizi acquistati.

### **7.3 Verifica di Conformità del servizio Oracle Cloud (a consumo)**

In merito al servizio Oracle Cloud, **entro i 15 giorni** decorrenti dal termine del trimestre di riferimento la Committente avvierà le verifiche di conformità del servizio, che si concluderanno nel termine **di 10 giorni**.

La Verifica di conformità per il servizio Oracle Cloud si intenderà positivamente superata solo se per il trimestre di riferimento non ci siano stati rilievi sul servizio stesso.

Le verifiche, in corso di esecuzione del contratto, verranno ripetute per ogni prestazione con cadenza trimestrale per tutti i servizi di cui al precedente capitolo 3, lettera e). Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio", relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie e/o rilievi in ragione dei livelli di servizio richiesti, saranno emesse penali in funzione della applicabilità ai casi riscontrati.

Sarà quindi possibile produrre il documento chiamato "Verbale di conformità del servizio".

Tale documento andrà firmato sia dal tecnico della Società che dal DEC.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio" con riferimento ai servizi di cui al precedente capitolo 3, lett. e), relativamente alle attività verificate da parte della Committente.

## **8 I Servizi professionali e di supporto**

Vengono qui di seguito descritti i requisiti legati ai servizi professionali nell'ambito dei Sistemi Oracle Exadata.

Tutte le prestazioni indicate in questo capitolo dovranno essere eseguite a regola d'arte dall'aggiudicatario sottoscrittore del contratto e nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza. Resta ferma la possibilità, anche in ragione delle dinamiche commerciali di rivendita, l'impiego degli istituti previsti dall'art. 119 del Codice dei contratti.

### **8.1 servizi OC di advisory & supporto all'implementazione**

Vengono qui dettagliati i servizi Oracle Consulting richiesti al fine di supportare SOGEI nelle fasi di disegno, implementazione, e avvio in produzione delle infrastrutture Oracle Exadata, nei tre deployment model (On-Premises, Exadata Cloud@Customer, Exadata Cloud Service) descritte nei paragrafi precedenti.

Tali servizi potranno essere attivati ed utilizzati anche a supporto di nuove iniziative che vedano l'utilizzo delle piattaforme infrastrutturali sopra descritte e, più in generale, della Oracle Cloud Infrastructure.

#### **8.1.1 Oracle Consulting Residency for Oracle Engineered Systems**

Tale servizio ha lo scopo di coadiuvare SOGEI nell'adozione ed 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 (inclusa la loro declinazione in ottica Cloud@Customer).

I servizi comprendono 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. 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.

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

#### **8.1.2 Oracle Consulting Cloud Services**

I servizi inclusi in questa tipologia di pacchetti hanno come obiettivi quelli di:

1. supportare Sogei, nelle fasi iniziali, nella piena adozione ed integrazione della piattaforma Oracle Exadata, nei tre deployment model (On-Premises, Exadata Cloud@Customer, Exadata Cloud Service), come data platform di riferimento.
2. più in generale, supportare Sogei nelle fasi di progettazione e implementazione dei progetti di implementazione e migrazione basati sulle piattaforme dati Oracle nei

deployment model cloud (Exadata Cloud@Customer, Exadata Cloud Service) e, più in generale, su tutte le piattaforme Oracle Cloud IaaS e PaaS.

A titolo esemplificativo, gli ambiti di utilizzo del servizio potranno essere:

- l'abilitazione delle piattaforme ExaC@C (Exadata Cloud@Customer) ed ExaCS (Exadata Cloud Service) negli ambienti applicativi che verranno identificati da Sogei;
- il supporto a Sogei nello sperimentare ed abilitare, su piattaforma ExaC@C/ExaCS, paradigmi e soluzioni innovative in ottica di "Data as a Service" (es: unified data platform, utilizzo dei PDB all'interno dei processi devops, data sharing, ricerca avanzata, etc.)
- il supporto all'implementazione e all'evoluzione di nuove soluzioni applicative in ambito Oracle Cloud Infrastructure, facendo leva sia sulle componenti IaaS che su quelle PaaS di Oracle
- il supporto alla migrazione e alle successive reingegnerizzazioni verso le piattaforme Oracle ExaC@C, ExaCS e più in generale della Oracle Cloud Infrastructure di sistemi applicazioni esistenti.

In particolare:

***Oracle Consulting Cloud Services: Readiness Advisory & Architecture***

I servizi professionali inclusi in questo pacchetto hanno lo scopo di:

- analizzare i servizi infrastrutturali, applicative e tecnologici on-premises esistenti, definendo il livello di "readiness" di tali servizi per il moving sulle piattaforme Cloud e definendo ambito, approccio e strategia per la migrazione o per la reingegnerizzazione
- analizzare gli ambiti selezionati per la migrazione al cloud al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie al disegno dell'architettura target di dettaglio

Le attività tecniche sono guidate da un Project Manager e da un Enterprise Architect Oracle, e vengono declinate in un insieme di macro-attività mirate sulla base delle esigenze di Sogei.

Indipendentemente dal fatto che l'obiettivo sia fornire servizi di infrastruttura e piattaforma in un ambiente cloud privato, pubblico o ibrido, Oracle fornirà a Sogei indicazioni su architettura end-to-end, pianificazione e governance per trasformare l'ambiente on-premises in un ambiente Cloud.

Le attività previste includono il contributo a:

- Analisi della readiness tecnologica, di business a lato operations
- Portfolio inventory di dettaglio
- Razionalizzazione del portfolio
- Architettura cloud e roadmap di adozione ed implementazione
- Pianificazione di dettaglio delle implementazioni e delle migrazioni



- Definizione del modello di governance
- Definizione del business case

### ***Oracle Consulting Cloud Services - Implementation***

I servizi professionali inclusi in questo pacchetto hanno lo scopo di coadiuvare Sogei nell'adozione ed implementazione (installazione, configurazione, amministrazione e l'evoluzione infrastrutturale / applicativa), sulla base delle linee guida del vendor, delle piattaforme Oracle in ambito tecnologico, inclusi i sistemi ingegnerizzati nella loro declinazione in ottica Cloud@Customer/ExaCS ed i servizi Cloud IaaS e PaaS.

Utilizzando l'architettura, la pianificazione e la governance definiti in fase di definizione dell'architettura, gli esperti di prodotto Oracle supporteranno Sogei nel costruire ed integrare con l'ambiente esistente una piattaforma Cloud completa, accelerando l'implementazione e sfruttando al massimo le funzionalità native e specifiche del Cloud.

Le attività previste includono il contributo a:

- Analisi e disegno di dettaglio dei requisiti e delle configurazioni ed implementazioni richieste
- Installazione e configurazione dell'infrastruttura cloud
- Configurazione ed implementazione sui componenti IaaS e PaaS
- Predisposizione della documentazione per l'esercizio
- Burn-in, test e certificazione

### ***Oracle Consulting Cloud Services – Migration***

I servizi professionali inclusi in questo pacchetto hanno l'obiettivo di contribuire alla migrazione dei workload di Sogei in piena sicurezza, in modo efficiente e con il minimo impatto possibile in termini di business, riducendo il rischio e la complessità della migrazione al cloud attraverso le linee guida e la metodologia della Migration Factory di Oracle Consulting. Utilizzando processi e metodologie di migrazione collaudate, gli esperti Oracle Consulting contribuiranno a migrare le applicazioni e i dati delle piattaforme esistenti sulla nuova piattaforma basata su cloud Oracle.

Le attività previste includono il contributo a:

- Analisi di tutti i componenti della migrazione
- Contributo alla migrazione di applicazioni e dati, attraverso l'uso di strumenti efficienti ed un approccio di fabbrica "end-to-end" per accelerare il time-to-benefit e ridurre il rischio progettuale

### **8.1.3 Oracle Consulting Cloud At Customer Foundation Service**

Questo servizio di "startup" ha come obiettivo l'accompagnamento di Sogei nella prima adozione della piattaforma ExaC@C, indirizzando in modalità "training on the job" le attività canoniche post-installazione necessarie all'utilizzo del nuovo sistema ingegnerizzato ExaC@C

nell'infrastruttura esistente ("Hardening") e alla migrazione sullo stesso di database esistenti sia Oracle che di terze parti.

Durante le attività denominate di "Hardening", Oracle Consulting supporterà Sogei nell'esecuzione di task come:

- Effettuazione dell'assessment sul livello di sicurezza as-is;
- Accensione dei servizi Cloud gratuiti di "Observability and Management" per il monitoraggio e analisi dell'infrastruttura Cloud utilizzando la console di gestione di Oracle Cloud Infrastructure (OCI);
- Attivazione della sicurezza infrastrutturale;
- Attivazione del monitoraggio accessi database con i servizi DataSafe e CloudGuard;
- Attivazione del controllo degli accessi e centralizzazione degli account con tecnologia Database Vault;
- Sessioni di Knowledge Transfer.

Durante le attività di migrazione dei database esistenti su piattaforma ExaC@C, Oracle supporterà Sogei nell'esecuzione di task come:

- Assessment sul database (configurazioni, volumi, flussi, etc.);
- Validazione fattibilità della migrazione e della metodologia consigliata per la migrazione dei dati;
- Esecuzione migrazione con la metodologia concordata,
- Test sulla migrazione;
- Go-live e Post-Go-live;
- Sessioni di Knowledge Transfer.

#### **8.1.4 Oracle Consulting Residency for Oracle Technology - Security (171039-SEC)**

Questo servizio si dovrà focalizzare sulle tematiche di innovazione in area sicurezza abilitate dall'introduzione delle piattaforme tecnologiche in ambito data platform e più in generale della piattaforma Cloud Oracle.

Il servizio si focalizzerà sulle seguenti attività:

- Security Assessment in ambito Data Platform
- Configurazioni utili al miglioramento della segregazione delle reti
- Definizione, adozione ed evoluzione dei presidi di sicurezza in ambito Oracle Cloud Infrastructure, ExaCC, ExaCS – includendo tecnologie quali Key Vault, Data Safe e/o CloudGuard
- Monitoraggio di sicurezza delle nuove piattaforme Oracle:

- Raccolta e centralizzazione dei dati di audit
  - Primo livello di analisi con reportistica e alerting
  - Secondo livello di analisi mediante tecnologie di logging analytics anche con impiego di metodi di Machine Learning
  - Identificazione di rischi di sicurezza e implementazione di piani di remediation
  - Integrazione con sistemi di tipo SIEM e processi di security operations
  -
- Interventi di evoluzione delle nuove piattaforme relativamente all'ambito sicurezza: revisione delle configurazioni, integrazione di nuove funzionalità, contributo ad attività di migrazione e upgrade delle, advisory e supporto ai team applicativi e di security.

#### **8.1.5 Attivazione ed erogazione dei servizi professionali OC**

I pacchetti di Oracle Consulting, una volta ordinati da Sogei, verranno esplicitamente attivati su richiesta di Sogei stessa.

La richiesta di attivazione per ogni singolo pacchetto viene formalizzata attraverso una comunicazione via mail al Responsabile della Fornitura da parte del Responsabile del Servizio lato Sogei (Direttore dell'esecuzione)

A valle dell'attivazione di un pacchetto, l'erogazione dei relativi servizi verrà effettuata sulla base di una pianificazione concordata fra il Direttore dell'esecuzione Sogei ed il Responsabile della Fornitura. La pianificazione iniziale dovrà essere comunicata dal Fornitore entro 15 giorni lavorativi dalla data di attivazione del pacchetto.

Tale piano, in ogni sua versione, dovrà essere approvato da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna dello stesso e di ogni suo successivo aggiornamento o modifica.

Le giornate erogate in un dato periodo sulla base di tale pianificazione potranno essere spese per:

- Presidio continuativo. Il Fornitore, 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 concordata fra Responsabile della

Fornitura e Direttore dell'esecuzione Sogei, a piani di intervento dimensionabili su un effort significativo dove Il Fornitore, 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. Il Fornitore consuntiverà in ogni caso a Sogei l'effort effettivamente speso per le attività effettuate in relazione al task.

Ciascun intervento definito "a task" deve essere preventivamente concordato tra il Responsabile della Fornitura ed il Direttore dell'esecuzione Sogei. Eventuali variazioni nelle 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 discussi e concordati fra le parti.

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

I servizi professionali specialistici OC, da svolgersi da remoto, presso le Sedi Oracle, o presso le sedi della Sogei interessate, saranno prestati dal Fornitore nei giorni feriali dal lunedì al venerdì per otto ore lavorative al giorno entro l'orario 8.00 – 20.00

#### **8.1.6 Verifica di Conformità del servizio (Servizi Professionali OC)**

Al termine di ciascun periodo di servizio (mese), Il Fornitore predisporrà un "Documento di verifica di conformità delle attività OC svolte" contenente il report di sintesi delle attività e lo stato di avanzamento delle stesse, in relazione ai pacchetti di attivati e alle giornate effettivamente erogate nel periodo di riferimento.

La verifica di conformità consisterà nella verifica da parte di Sogei dell'effettiva erogazione delle attività consuntivate. Tale verifica verrà effettuata da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del documento.

## **8.2 Dettaglio per i Servizi CSS-ACS (Customer Success Services – Advanced Customer Services)**

### **8.2.1 Modulo BCA for Systems**

Al fine di garantire l'affidabilità e l'ottimizzazione delle loro prestazioni, per tutte le apparecchiature oggetto di questo accordo dovrà essere previsto il servizio Oracle ACS BCA - Business Critical Assistance 24x7, da erogare su tutte le apparecchiature Oracle oggetto del servizio di manutenzione e per tutta la durata dell'accordo quadro a partire dal 1° gennaio 2025.

In particolare, per tutti gli apparati esistenti questo servizio dovrà essere rinnovato a partire dal 1° gennaio 2025; inoltre dovrà essere previsto per tutti gli apparati di nuova fornitura.

**Il servizio BCA dovrà essere erogato contestualmente al suddetto servizio di manutenzione delle apparecchiature Oracle.**

Fermo restando il rispetto dei livelli di servizio complessivi, il servizio BCA dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- garantire la disponibilità per almeno 3 giorni al mese di un Technical Account Manager di Oracle (TAM), avente il ruolo di focal point complessivo del servizio e con la responsabilità di attuare service review periodiche, di ingaggiare gli specialisti di prodotto e coordinarne i vari interventi e di discutere gli esiti delle varie attività tecniche svolte;
- garantire la disponibilità per almeno 2 giorni a settimana di un System Technical Account Manager di Oracle per le attività di:
  - assistenza personalizzata in caso di SR critiche con gestione delle attività svolte dal Supporto Oracle;
  - escalation riservate all'interno del Supporto e dello Sviluppo Oracle;
  - gestione e coordinamento delle attività HW di break&fix;
  - produzione di "HW issue report" su base settimanale e di incident report;
- la presenza dei seguenti SLA di presa in carico delle Service Request (SR):
  - entro un'ora per il 90% delle SR di Severity 1;
  - entro 2,5 ore per il 90% delle SR di Severity 2;
- l'attivazione del servizio CRU-to-FRU per la sostituzione di parti guaste operata da tecnico HW Oracle;
- l'attivazione del servizio di Reperibilità nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne dei giorni feriali, con intervento da remoto, via VPN, ed ingaggio tramite canale telefonico/email;
- la presenza presso una delle sedi di Sogei, nella fascia orario 9-18 dei giorni feriali di un tecnico Oracle avente la qualifica di ACS Engineer di Oracle per svolgimento continuativo di attività tecniche proattive, tra cui:
  - tuning dei sistemi;
  - health-check preventivi;
  - verifiche di configurazioni sistemistiche e di architetture;
  - riconfigurazioni sistemistiche su server e storage;
  - supporto in fase di nuovi rilasci;
  - applicazione di best practices infrastrutturali;

- partizionamento e dimensionamento dei File System;
- analisi e implementazione di procedure di back-up e restore.

La SR sarà di:

- o **Severity 1** quando:
  - i dati presenti nel sistema risultano danneggiati;
  - non è più disponibile una funzionalità ritenuta critica;
  - il sistema risulta bloccato a tempo indeterminato, causando ritardi inaccettabili o indefiniti per le risorse o per la risposta;
  - la problematica comporta la perdita dei dati o rende il sistema instabile;
  - il sistema si arresta in modo anomalo e si blocca ripetutamente dopo i tentativi di riavvio;
  - il malfunzionamento del sistema causa il riavvio, il blocco o la sospensione delle applicazioni mission-critical.
- o **Severity 2** quando:
  - si verifica una grave perdita di servizio e le sue principali caratteristiche non sono più disponibili senza accettabili workaround;
  - le funzionalità del sistema sono compromesse o non funzionanti con un impatto significativo sulle applicazioni;
  - si verificano errori frequenti dell'applicazione ma senza perdita di dati e le operazioni possono continuare anche se in modo limitato.

### 8.2.2 Servizi ACS di Set-up

Per garantire l'affidabilità e l'ottimizzazione delle prestazioni delle apparecchiature on-premise di nuova fornitura, si richiedono i seguenti servizi Oracle ACS (Advanced Customer Services), finalizzati alla configurazione personalizzata e al setup complessivo delle nuove infrastrutture: tali attività dovranno essere basate sugli specifici requisiti tecnici di SOGEI e dovranno comprendere il supporto all'avvio in esercizio dei nuovi sistemi.

**I suddetti servizi dovranno essere avviati contestualmente alla consegna e all'installazione delle relative apparecchiature.**

Le attività tecniche previste nei servizi ACS dovranno essere effettuate unicamente da tecnici Oracle aventi la qualifica di ACS Engineer di Oracle, specializzati nelle tecnologie Oracle sopra citate, che si dedicano alle peculiarità degli ambienti Oracle di Sogei e non all'assistenza generale sul prodotto.

In particolare, i servizi ACS di setup richiesti all'interno dell'accordo quadro sono riepilogati qui di seguito:

1. servizio “Pre-Production Readiness”, comprensivo della configurazione personalizzata e del set-up delle nuove apparecchiature in base agli specifici requisiti Cliente;
2. servizio “Software Configuration for Systems”, comprensivo del set-up delle infrastrutture complessive da realizzare;
3. servizio “Go-Live Support”, comprensivo del supporto al Cliente nella fase di messa in esercizio delle nuove apparecchiature.

Per ciascuno di questi servizi, di volta in volta dovranno essere definite le sessioni necessarie in base alle specifiche apparecchiature che saranno inserite nei singoli ordinativi di fornitura ed in base agli specifici requisiti delle infrastrutture da realizzare. Si precisa che di base per ciascun nuovo sistema ingegnerizzato Oracle (Exadata, ZS e ZDLRA) debbano essere previste una sessione del servizio “Pre-Production Readiness” ed una sessione del servizio “Go-Live Support”.

### **8.2.3 Attivazione ed erogazione dei servizi CSS-ACS**

I servizi BCA sono attivati contestualmente all’acquisto dei servizi di manutenzione delle apparecchiature Oracle e dovranno essere erogati contestualmente al suddetto servizio di manutenzione.

I servizi ACS sono attivati contestualmente alla consegna e all’installazione delle relative apparecchiature, e dovranno essere avviati ed eseguiti come descritto all’interno dei piani operativi corrispondenti a ciascuna acquisizione.

### **8.2.4 Verifica di Conformità del servizio (Servizi CSS-ACS)**

I servizi BCA, essendo contestualmente legati come erogazione al servizio di manutenzione delle apparecchiature Oracle, verranno verificati nell’ambito della corrispondente “verifica di conformità del servizio di manutenzione”, di cui al paragrafo 5.3.4.

I servizi ACS, essendo contestualmente legati come erogazione alla fornitura delle apparecchiature, verranno verificati nell’ambito della corrispondente “verifica della conformità della fornitura” di cui al paragrafo 4.2.7

## **8.3 Dettaglio per i servizi Oracle University**

Si richiedono le sottoscrizioni Oracle Cloud Learning del catalogo completo Oracle University, sia Technology (compresi OCI, IAAS e PAAS), sia Cloud Applications (SAAS), che devono includere, per un periodo di tempo di 12 mesi, i seguenti:

- corsi preparatori alla certificazione;

- exam-prep e voucher di certificazione della materia, con prenotazione dell'esame online in modalità autonoma, sia Oracle Proctored (qualora disponibile) che self paced test;
- gli ambienti per fare in autonomia le esercitazioni;
- sottotitoli aggiuntivi in italiano (oltre ad inglese);
- sistema di monitoraggio progressi dei corsi e certificazioni, con invio al proprio manager (sostituisce l'attestato di partecipazione e l'e-attendance);
- Explorer Badge condivisibile via social;
- l'e-kit visionabile (student guide e lab guide);
- accesso a Live Events calendarizzati a livello europeo e mondiali (corsi interattivi);
- aggiornamento continuo dei contenuti in base all'aggiornamento dei prodotti Oracle.

### **8.3.1 Attivazione ed erogazione dei servizi Oracle University**

La committente richiederà il servizio mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo PEC.

Il fornitore invierà un Ordinativo con il servizio richiesto e la Committente ne confermerà la quantità ed i corrispettivi in base all'accordo quadro.

Il servizio dovrà essere attivato entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione di tale comunicazione pena l'applicazione delle penali. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della comunicazione.

A fronte della verifica della ricezione del link di attivazione della sottoscrizione, si potrà procedere con la verifica di conformità del servizio di cui al successivo paragrafo.

### **8.3.2 Verifica di Conformità del servizio (Servizi Oracle University)**

Al termine di ciascun periodo di servizio (mese), Il Fornitore predisporrà un "Documento di verifica di conformità delle attività OC svolte" contenente il report di sintesi delle attività e lo stato di avanzamento delle stesse, in relazione ai pacchetti di attivati e alle giornate effettivamente erogate nel periodo di riferimento.

La verifica di conformità consisterà nella verifica da parte di Sogei dell'effettiva erogazione delle attività consuntivate. Tale verifica verrà effettuata da Sogei entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del documento.

### **8.3.3 Livelli di servizio per i servizi Oracle University**

I Servizi Oracle University devono essere prestati in modalità continuativa per tutta la durata del contratto.

Laddove Sogei riscontri una situazione di indisponibilità del servizio, inoltrerà la segnalazione del malfunzionamento alla struttura di Coordinamento e pianificazione.



Per ogni malfunzionamento segnalato l'Impresa dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

L'Impresa dovrà provvedere a ripristinare il servizio entro **10 giorni lavorativi** dalla segnalazione.