

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DI LICENZE ORACLE IN MODALITÀ UNLIMITED E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE

CLASSIFICAZIONE CONSIP: CONFIDENTIAL

INDICE

1	PREMESSA	3
2	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE - HYBRID ULA	4
3	PERIMETRO DELLA FORNITURA.....	6
4	COMPONENTI DELLA FORNITURA	7
4.1	LICENZE D'USO	7
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	7
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	10
5.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	10
5.2	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI.....	10
5.3	ISOLATION.....	10
5.4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	11
5.5	ORACLE SUPPORT REWARDS.....	12
6	VERIFICA DI CONFORMITÀ	14

1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

2 MODALITÀ DI ACQUISIZIONE - HYBRID ULA

In considerazione dei fabbisogni dell'Istituto, della necessità di gestire in modo centralizzato e omogeneo il parco licenze Oracle e in considerazione dei progetti di consolidamento che la DCOD intende attuare, si ritiene opportuno procedere con l'acquisto delle nuove licenze in modalità Hybrid ULA, per assicurare l'adeguamento, in termini quantitativi e qualitativi, con il contesto evolutivo del sistema informativo dell'Istituto, e riuscire a:

- garantire la continuità sia in termini di disponibilità che di gestione del parco licenze Oracle;
- avviare, con flessibilità e negli ambiti ritenuti di interesse, una fase di consolidamento e ottimizzazione del parco licenze Oracle.

La tipologia Oracle Hybrid ULA (Unlimited License Agreement) prevede, dopo aver definito con un assessment la consistenza iniziale delle licenze, la fornitura illimitata per tutta la durata contrattuale delle licenze individuate nei diversi ambiti nonché dei relativi servizi di manutenzione, a fronte di un corrispettivo prefissato.

Gli ambiti in cui sarà necessario procedere con acquisti di licenze sono:

- Security (IGA);
- WebCenter Content (WCC per il Documentale);
- Middleware e DB.

Di seguito il dettaglio di ciascun ambito:

a) Hybrid ULA Security

Prodotti inclusi: Oracle Enterprise Identity Services Suite + Oracle Identity Manager Connectors Pack.

Il progetto in area Security prevede la probabile apertura del servizio verso utenti esterni (Cittadini) e pertanto un ampliamento dell'architettura e un significativo aumento del numero di licenze; la modalità contrattuale Hybrid ULA consente all'Istituto forti margini di flessibilità nel decidere quali e quante licenze utilizzate.

b) Hybrid ULA Documentale (Limited Use/Restricted)

Prodotti inclusi: Oracle WebCenter Content.

Con la declinazione limited use si intende limitare l'utilizzo delle licenze ad uno specifico ambito progettuale documentale in questo caso, per il quale si prevedono sviluppi consistenti nel periodo di durata del contratto.

c) Hybrid ULA Middleware e DB

Prodotti inclusi: Weblogic Suite, Oracle SOA Suite for Oracle Middleware, Business Process Management Suite, Oracle Analytics Server, Weblogic server multitenant, Database Enterprise Edition, Real Application Cluster.

È possibile identificare in tale ambito **diverse famiglie di prodotti**, precisamente:

- **Application server:** Weblogic Suite, Oracle SOA Suite for Oracle Middleware, Business Process Management Suite, Weblogic server multitenant
- **Oracle Analytics Server**
- **Database Enterprise Edition, Real Application Cluster**

La formula dell'Hybrid ULA consente a INAIL di avvalersi di opzioni aggiuntive di uscita dal contratto; a fronte di un'attestazione sulla numerosità di licenze utilizzate, INAIL ha facoltà al termine del contratto di chiedere nuovamente la modalità Unlimited oppure, in alternativa, effettuare la certificazione delle licenze effettivamente utilizzate e procedere assicurandosi la manutenzione solo di quelle.

Il modello ibrido di fatto consente al termine del contratto la definizione di due possibili scenari:

- in caso di avvenuta crescita/estensione di licenze (rispetto alla fotografia scattata all'inizio del periodo contrattuale) lo stream addizionale di supporto generato dall'Hybrid ULA viene mantenuto per i successivi anni;
- in caso di riduzione delle licenze o di valore/quantità rimasto costante (rispetto alla fotografia scattata all'inizio del periodo contrattuale) lo stream addizionale di supporto generato dall'Hybrid ULA non è dovuto ma si conferma la manutenzione definita dal contratto ULA precedente.

3 PERIMETRO DELLA FORNITURA

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di licenze Oracle e relativi servizi di manutenzione di INAIL.

La fornitura richiesta è costituita dalle seguenti componenti:

- a) **Licenze d'uso** di prodotti software Oracle elencati nelle **TABELLE A e B**, da acquisirsi **in modalità Unlimited (Hybrid ULA)**;
- b) **Servizio di manutenzione** delle licenze di cui al precedente punto a);
- c) **Servizio di manutenzione** di tutte le licenze d'uso di prodotti software Oracle acquisite da INAIL mediante precedenti contratti, elencati nelle **TABELLE C, D.1, D.2 e D.3**.
- d) **Fee di riattivazione**, comprensiva di tutti gli aggiornamenti software rilasciati fino alla data di stipula.

Il contratto avrà efficacia dalla **data della stipula** per una durata di **33 mesi**

4 COMPONENTI DELLA FORNITURA

4.1 LICENZE D'USO

Si richiede la fornitura di licenze d'uso di tipo perpetuo, non esclusive e non trasferibili, da acquisirsi in modalità **Hybrid ULA (Unlimited License Agreement)** per i prodotti software di cui alla **TABELLA A** e alla **TABELLA B**.

TABELLA A - LICENZE DI PRODOTTI ORACLE SECURITY E WCC IN MODALITÀ HYBRID ULA			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
Security	Oracle Enterprise Identity Services Suite	CPU	ULA
Security	Oracle Identity Manager Connectors Pack	Pack	ULA
Middleware	Oracle WebCenter Content (Restricted/Limited Use)*	CPU	ULA

* Con la declinazione Restricted/Limited Use si intende limitare l'utilizzo delle licenze ad uno specifico ambito progettuale, in questo contesto si riferisce al progetto documentale INAIL.

TABELLA B - LICENZE DI PRODOTTI ORACLE DB E MIDDLEWARE IN MODALITÀ HYBRID ULA			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
DB	Database Enterprise Edition	CPU	ULA
DB	Real Application Cluster	CPU	ULA
BI	Oracle Analytics Server	CPU	ULA
Middleware	Weblogic Server Multi-tenant	CPU	ULA
Middleware	Weblogic Suite	CPU	ULA
Middleware	Soa Suite for Oracle Middleware	CPU	ULA
Middleware	BPM Suite	CPU	ULA

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Si richiede l'erogazione del servizio di manutenzione, per tutta la durata contrattuale, per i prodotti elencati al precedente paragrafo "4.1 Licenze d'uso".

Si richiede inoltre l'erogazione del servizio di manutenzione, per tutta la durata contrattuale, per i prodotti software già in uso, inclusi quelli provenienti da precedenti contratti ULA, come dettagliato nella seguente **TABELLA C**.

TABELLA C - PRODOTTI ORACLE GIÀ IN USO			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
MW	Business Intelligence Foundation	CPU	790
MW	Weblogic Server Multi-tenant	CPU	790
MW	Weblogic Suite	CPU	790
MW	Soa Suite for Oracle Middleware	CPU	790
MW	Unified BPM Suite	CPU	790
DB	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Active Data Guard - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Database In-Memory - Processor Perpetual	CPU	939

TABELLA C - PRODOTTI ORACLE GIÀ IN USO			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
DB	Oracle Multitenant - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Advanced Security - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Audit Vault and Database Firewall - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Cloud Management Pack for Oracle Database - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Database Lifecycle Management Pack - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Real Application Testing - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	CPU	939
DB	Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetual	CPU	939

Per i prodotti software già in uso di cui alla seguente **TABELLA D.1** si richiede il rinnovo di manutenzione per i primi 9 mesi dalla stipula del contratto.

TABELLA D.1 - PRODOTTI APPS E WCS GIÀ IN USO			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
EPM	Oracle Data Relationship Management - Nonstandard User	Application User	10.500
EPM	Oracle Data Relationship Management Read Only Access - Enterprise Employee Perpetual	Application User	10.500
EPM	Oracle Data Relationship Steward - Enterprise Employee Perpetual	Application User	10.500
EPM	Oracle Data Relationship Governance - Nonstandard User	Application User	10.500
ERP	Oracle Advanced Collections - Enterprise Employee Perpetual	Application User	10.500
ERP	Oracle Application Management Suite for Oracle E-Business Suite - Named User Plus Perpetual	Application User	200
ERP	Oracle Inventory Management - Enterprise Employee Perpetual	Application User	10.500
ERP	Oracle Financials Accounting HUB – Enterprise Employee Perpetual	Application Users	10.500
MW	WebCenter Suite Plus	CPU	790

Per i prodotti software già in uso di cui alle seguenti **TABELLE D.2 e D.3** si richiede il rinnovo di manutenzione per 9 mesi, eventualmente rinnovabili con cadenza annuale, per i successivi 24 mesi (con un preavviso di almeno un mese) con possibilità di rinnovo per i primi 3 mesi e in un secondo tempo per gli eventuali 9 mesi successivi.

TABELLA D.2 - ERP e HR			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
ERP	Oracle Financials	Enterprise employee	10.500
ERP	Oracle Purchasing	Enterprise employee	10.500
ERP	Oracle iProcurement	Enterprise employee	10.500
ERP	Oracle Property Manager	Enterprise employee	10.500
ERP	Human Resources 11.0	Enterprise employee	12.000

TABELLA D.3 - EPM Hyperion			
Tipologia	Prodotto	Metrica	Quantità
EPM	Oracle Hyperion Planning Plus	Application User	1.000
EPM	Oracle Hyperion Financial Data Quality Management - Application User Perpetual	Application User	50
EPM	Hyperion Financial Data Quality Management Adapter Suite	Application User	50
EPM	Oracle Hyperion Financial Data Quality Management - Application User Perpetual	Application User	700
EPM	Hyperion Financial Data Quality Management Adapter Suite	Application User	700

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

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

Il Fornitore dovrà comunicare, relativamente al Responsabile della Fornitura:

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

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

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

INAIL provvederà a comunicare un indirizzo PEC, un numero di telefono e un indirizzo di e-mail al Responsabile della Fornitura oltre al nominativo del RUP del contratto.

5.2 MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI

La consegna dei prodotti sarà effettuata attraverso l'indicazione del link da cui scaricare il software e la messa a disposizione delle relative chiavi di accesso (ove presenti), in modo da consentirne l'utilizzo, a partire dal giorno della stipula; in mancanza, la Committente si riserva di applicare le penali previste nel contratto.

Il Fornitore s'intenderà in ritardo anche nel caso in cui fornisca prodotti software non conformi alle specifiche tecniche o nel caso in cui si verifichi una indisponibilità del servizio di download.

5.3 ISOLATION

In considerazione delle policy di licensing di Oracle per gli ambienti virtuali per cui si richiede di licenziare tutti i core di tutti i server dei vCenter VMware (inclusi i server dove non sono installati i prodotti Oracle) e considerando che le tecnologie Oracle sono ampiamente installate su virtualizzatori VMware, INAIL ha deciso di intraprendere un progetto di isolamento; tale progettualità si propone di mettere in atto una serie di accorgimenti che consentiranno di isolare le tecnologie Oracle su porzioni di ambienti, anziché sull'intero ambiente virtualizzato.

L'isolation permette di isolare i server oggetto di licenza d'uso dei prodotti Oracle in un ambiente virtualizzato; le relative specifiche tecniche sono contenute all'interno dell'Appendice "Oracle Isolation".

Considerando il rapporto strategico di partnership con l'istituto, Oracle deve garantire a INAIL di operare con totale flessibilità.

INAIL ha quindi facoltà di procedere, in base a necessità definibili solo in corso di esecuzione contrattuale, con attività di consolidamento/isolation per ambito e/o per famiglie e/o per prodotti presenti all'interno dei diversi ambiti/famiglie.

Ciò vuol dire che potrebbe decidere, ad esempio, di procedere con il progetto di Isolation solo per una famiglia di prodotti presente in un ambito o, addirittura, per un singolo prodotto presente in una delle famiglie. Al termine del contratto INAIL, in base ai progetti che sarà riuscito a realizzare, deciderà se procedere con un processo di certificazione.

L'isolamento delle licenze di cui alle TABELLE A e B è quindi fondamentale per allinearsi ai termini e alle condizioni poste dal licensing Oracle e per evitare potenziali sovrautilizzi delle licenze che in prospettiva potranno uscire dalla modalità d'uso illimitata.

5.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

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

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

La manutenzione comprende inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

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

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

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

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

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

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

Rimane salva l'applicabilità del Tempo di Ripristino a carico dell'Impresa che si indica quale intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore, da parte di INAIL, e il ripristino delle principali funzionalità del sistema.

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

Nel caso in cui l'Impresa abbia fornito una soluzione temporanea al malfunzionamento e concordato un nuovo termine per la soluzione definitiva, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali.

Ove la soluzione dei malfunzionamenti non intervenga entro i termini concordati, l'INAIL applicherà le penali, salvo in ogni caso quanto previsto dalla normativa vigente applicabile al contratto.

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

5.5 ORACLE SUPPORT REWARDS

Oracle Support Rewards (OSR) è un programma proposto da Oracle per consentire ai clienti di ottenere il massimo valore dagli investimenti su Oracle Cloud.

L'OSR premia il consumo degli Universal Credit relativi ai servizi Oracle Cloud Infrastructure (OCI).

In occasione della stipula del contratto ULA relativo alla presente iniziativa, INAIL può avvalersi di un programma di riconoscimento crediti utili a compensare i canoni di manutenzione contrattualizzati in questo contratto; le attuali policy Oracle prevedono un credito sul canone di manutenzione di € 0,33 per ogni euro consumato su OCI, a condizione che sia attivo almeno un contratto di servizi cloud OCI che preveda la clausola relativa al programma OSR.

Tale riduzione, accumulata annualmente, potrà essere utilizzata da INAIL per compensare il costo da sostenere per la manutenzione dei prodotti software Oracle a partire dall'annualità successiva al periodo di maturazione dei crediti stessi. Sarà onere del Responsabile della Fornitura definire e comunicare al RUP del contratto INAIL,

volta per volta, l'ammontare della riduzione del canone di manutenzione, calcolata secondo il criterio di cui sopra, interfacciandosi con il Responsabile della Fornitura del contratto per la fornitura dei servizi Cloud.

6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Committente procederà alla verifica di conformità della fornitura, dell'art. 116, comma 2 del Codice e degli artt. 36 e seguenti dell'Allegato II.14 del Codice, nel rispetto delle previsioni contrattuali:

- con riferimento alle **Licenze d'uso**, di cui al paragrafo 3 lettera a), entro il termine di 15 giorni dalla data di consegna, intendendosi per consegna dei prodotti la messa a disposizione del download degli stessi dall'apposito sito;
- con riferimento ai **Servizi di manutenzione**, di cui al paragrafo 3 lettere b), c), entro i 15 giorni successivi al trimestre di riferimento.

Nel caso di esito positivo la data del "Verbale di Verifica di Conformità" verrà considerata quale "**Data di accettazione della fornitura**" da parte della Committente con riferimento alle Licenze d'uso e quale "**Data di accettazione dei servizi**" con riferimento ai Servizi di manutenzione.