

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PER L'APPALTO SPECIFICO RELATIVO ALLA FORNITURA DI  
SERVIZI ORACLE EXADATA CLOUD@CUSTOMER, CLOUD E  
RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI PER INAIL**

**- ID 2779**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>GLOSSARIO.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>GENERALITÀ .....</b>	<b>7</b>
3.1	Sintesi della fornitura e durata .....	7
<b>4</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
4.1	Distribuzione .....	8
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
5.1	Servizi Cloud Infrastrutturali – Exadata e Cloud UC - Identificazione .....	9
5.1.1	Servizi Exadata Cloud@Customer.....	9
5.1.2	Servizi Oracle Cloud Universal Credit .....	10
5.2	Servizi di Supporto Professionale Specialistico - Identificazione .....	13
5.2.1	Servizi Professionali OCS .....	14
5.2.2	Servizi Professionali CSS (opzionali) .....	14
5.3	Costituzione strutture tecniche e workflow operativo .....	15
5.3.1	Referente per il coordinamento e pianificazione.....	15
5.3.2	Il Piano di utilizzo risorse .....	16
<b>6</b>	<b>SERVIZI CLOUD INFRASTRUTTURALI .....</b>	<b>18</b>
6.1	Servizi Exadata Cloud@Customer.....	18
6.1.1	SLA e Crediti di servizio .....	18
6.1.2	Verifica di Conformità del servizio (Exadata Cloud@Customer) .....	19
6.2	Servizi Oracle Cloud Universal Credit.....	20
6.2.1	SLA e Crediti di servizio .....	20
6.2.2	Verifica di Conformità dei servizi Oracle Cloud Universal Credit.....	21
<b>7</b>	<b>SERVIZI PROFESSIONALI ORACLE – SERVIZI A PACCHETTO.....</b>	<b>22</b>
7.1	Centro di Competenza Specialistica (OCS) – Presidio fisso e progetti evolutivi.....	24
7.2	Servizi di Supporto Avanzato (CSS) – Supporto per il SaaS e Solution Support Center .....	27
7.2.1	Esigenze di supporto degli ambienti applicativi su SaaS .....	27
7.2.2	Aree di Assistenza.....	27
7.2.3	Servizi di Help-Desk .....	28
7.2.4	Gestione Service Request (SR) .....	29
7.2.5	Gestione delle Estensioni (Extentions Services) .....	29
7.2.6	Esigenze degli ambienti applicativi on-premise.....	31
7.2.7	Descrizione del Servizio e delle macro-attività da erogare .....	31
7.2.8	Servizi Core .....	32



7.2.9	Priorità delle Service Requests e SLA per INAIL (On Premise) .....	33
7.2.10	Governance del Servizio .....	33
7.3	Consuntivo risorse e verifica di Conformità .....	33

## 1 Premessa

INAIL ha avviato già da anni un percorso di trasformazione digitale e si attesta come una delle realtà più dinamiche della Pubblica Amministrazione.

L'Istituto, con l'ausilio dell'innovazione tecnologica e con un rafforzamento organizzativo e operativo, si pone l'obiettivo di soddisfare le esigenze di cittadini e imprese che necessitano di risposte sempre più rapide e accurate, di soddisfare le aspettative di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati e di adottare modelli operativi dinamici evoluti oltre a garantire servizi digitali ad altre amministrazioni della PA (es. Ministero della Salute).

Il contesto attuale e del prossimo futuro in cui l'Istituto opererà è determinato dall'esigenza di completare la trasformazione digitale dell'Ente in modo da soddisfare le aspettative presenti e future degli stakeholder (lavoratori, imprese, intermediari, dipendenti INAIL), incrementando i servizi digitali offerti e rimodellando i processi istituzionali e di back-end, nell'ottica di massimizzare i vantaggi offerti dalle tecnologie digitali e dalla standardizzazione delle soluzioni adottate.

L'Istituto in coerenza con il percorso intrapreso, le competenze acquisite su determinate tecnologie e gli investimenti effettuati, intende continuare a contribuire per facilitare l'estensione dell'adozione del Cloud nella PA e di permettere ad altri Enti, meno dotati di competenze e risorse, di fruire dei vantaggi del Cloud e accelerare il proprio percorso di trasformazione digitale.

Un ruolo fondamentale per garantire tali obiettivi è giocato dalle tecnologie Oracle adottate dall'Istituto ed i relativi ambiti di evoluzione e di potenziamento, necessari per rendere attuabili le linee strategiche di trasformazione dell'Istituto.

Nel febbraio 2019 INAIL ha avviato un percorso di trasformazione che ha previsto l'adozione delle tecnologie Oracle per supportare le iniziative innovative volte ad introdurre elementi di semplificazione nella gestione e nell'erogazione dei servizi. Per il consolidamento e la razionalizzazione dei DB Oracle è stato effettuato un cambio di paradigma passando da una server-farm tradizionale, con più di 1500 core, al servizio Exadata Cloud@Customer.

Le iniziative progettuali in corso e da completare in ambito Oracle, nella quale questo Appalto Specifico va ad inquadrarsi, sono di seguito riportate:

### Contesto INAIL

- Standardizzazione, consolidamento e completamento migrazione database Oracle su ExaCC;
- Allestimento Piattaforma dati ExaCC per il Disaster Recovery (DR);

- Identity Governance in Cloud (progetto IGA) per 15000 utenti interni e possibile estensione della soluzione ad utenti esterni;
- Implementazioni di soluzioni di backup degli ambienti cloud;
- Predisposizione Ambienti di integrazione con servizi on premise funzionali al progetto di Migrazione Applicazioni Area strumentale (EBS) in cloud SaaS-PaaS (J2C) –
- Configurazione delle funzionalità di Observability cross per tutti gli ambiti Cloud;
- Modernizzazione delle applicazioni dell'Area aziende (durata triennale).

#### **Contesto Ministero della Salute (nelle more della migrazione a PSN)**

- Standardizzazione , consolidamento e migrazione database Oracle su ExaCC;
- Data discovery e mascheramento ambienti di collaudo/cert.

Si precisa che in INAIL si è garantita continuità alle licenze di prodotti Oracle e al relativo servizio di supporto Tecnico/Manutenzione, con un contratto stipulato con una negoziazione diretta con casa madre Oracle e che prevede la modalità ULA (unlimited) che l'utilizzo delle licenze sui prodotti.

**Oggetto della presente iniziativa** sono i servizi Oracle (Exadata [Cloud@Customer](#) e Cloud) e i servizi professionali, accessibili ad oggi solo tramite rivenditori, per i quali l'Istituto ha proceduto con una proroga tecnica di 12 mesi sul precedente contratto 6/2021, in attesa della stipula di questo Appalto Specifico.

In particolare questa iniziativa avrà ad oggetto

- **Servizi Cloud per Crediti Exadata Cloud@Customer & Exadata Cloud Service**
- **Servizi Professionali Oracle Consulting**
- **Servizi di Oracle Support Service**

## 2 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:

- **Committente**, indica la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) di INAIL (o Istituto);
- **Capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, 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 diversi servizi di tipo Cloud e quelli di Supporto Professionale legati al contesto Exadata
- **Società o Fornitore**, indica l'aggiudicatario della *fornitura* ed esecutore del contratto;

### 3 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.

#### 3.1 Sintesi della fornitura e durata

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo di INAIL, la fornitura sarà parte integrante dei sistemi Oracle Exadata identificati nei contesti in premessa, in forma di servizi Cloud (Cloud@Customer e Oracle Cloud Universal Credit) e dei servizi professionali di supporto ad essi correlati.

L'identificazione tramite part number e la puntuale e totale declinazione dei servizi in acquisto sono riportati al successivo capitolo 4.

## 4 Oggetto della Fornitura

La fornitura comprende l'acquisizione di:

- Servizi Cloud Infrastrutturali, articolati in:
  - a) Servizi **Exadata Cloud@Customer**, identificati puntualmente e totalmente dalle coppie SPM/Sito riportate al paragrafo 5.1.1 di questo Capitolato Tecnico;
  - b) Servizi **Oracle Cloud** Universal Credit, identificati puntualmente e totalmente dalle coppie SPM/SKUCloud riportate al paragrafo 5.1.2 di questo Capitolato Tecnico;
- Servizi di Supporto Professionale Specialistico, articolati in:
  - c) Servizi di **supporto specialistico** Oracle Consulting (OCS) nell'ambito delle architetture Oracle Exadata, connessi ai servizi Exadata acquisiti ed alla loro totale e perfetta integrazione nell'ambito dei sistemi attualmente in campo, identificati puntualmente e totalmente dai codici riportati al paragrafo 5.2.1 di questo Capitolato Tecnico;
  - d) Servizi di **supporto professionali** CSS nell'ambito delle architetture Oracle Exadata, per garantire la perfetta integrazione ed il totale raggiungimento dei livelli di servizio necessari alla Committente, identificati puntualmente e totalmente dai codici riportati al paragrafo 5.2.2 di questo Capitolato Tecnico. INAIL ha facoltà di attivare tale tipologia di servizi come opzione, al verificarsi di determinate condizioni e rispettando determinate regole, come descritto successivamente.

### 4.1 Distribuzione

I servizi Exadata Cloud@Customer, dovranno essere erogati nelle sedi di Inail di: Santuario, Acilia e nella sede di DR indicata da INAIL.



## 5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 5.1 Servizi Cloud Infrastrutturali – Exadata e Cloud UC - Identificazione

La strategia Cloud dell'Istituto segue le direttive previste per la PA ed è basata su un modello hybrid multi-cloud che integra servizi on-premise e servizi public cloud.

I Servizi Cloud Oracle consentono l'utilizzo di questo tipo di modello e in INAIL, grazie all'adozione della soluzione Exadata Cloud@Customer, si è riusciti a combinare una serie di esigenze:

- perseguire un approccio Cloud dedicato per gestire i dati on-premise, nel DataCenter dell'Istituto;
- estendere tale approccio Cloud per fornire servizi ad altre PA, ad esempio Ministero della Salute;
- fruire dei servizi IaaS/PaaS su cloud pubblico, per soddisfare nuove esigenze progettuali ed estensioni funzionali.

Le piattaforme Cloud@Customer gestiscono i dati on-premise presso il DataCenter di INAIL mentre sul tenant pubblico sono presenti solo i control plane per la gestione dell'infrastruttura da parte delle Oracle Cloud Operation. Nei diversi Tenant sono state impiegate ulteriori componenti di servizio IaaS/PaaS per soddisfare determinate esigenze progettuali, come ad esempio "Data Safe" per il mascheramento dei DB per il Ministero della Salute.

In questo scenario si inserisce l'estensione e il rinnovo dei servizi Exadata Cloud@Customer, oggetto di questa acquisizione.

#### 5.1.1 Servizi Exadata Cloud@Customer

##### **ExaCC Gen 2 INAIL**

La disponibilità dei servizi di seguito identificati dovrà garantire la continuità con l'attuale perimetro di servizio e dovrà soddisfare le esigenze evolutive, oggi evidenti, per:

- Predisporre nuovi DB come da linee evolutive della mappa applicativa;
- Riscrittura dell' Area aziende a microservizi: per garantire il completamento del progetto di modernizzazione delle applicazioni presenti in Area Aziende (ad es. GRA) a microservizi; tale progetto è iniziato nel 2023 con la fase di analisi e prevede attività di durata pluriennale;
- Consolidare il DB strumentale on-premise;
- Assicurare le risorse per la crescita fisiologica da prevedere per l'intera durata del contratto;

- Completare l'implementazione del Disaster Recovery sul terzo polo.

SERVIZIO CLOUD PER INFRASTRUTTURA EXACC INAIL					
periodo	Servizio	SPM	Sito	Descrizione Servizio	Pagamento
30 mesi	ExaCC Gen 2 Inail	27400640	Santuario	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Full Rack	Canone trimestrale
30 mesi	ExaCC Gen 2 Inail	27296673	Acilia	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Full Rack	Canone trimestrale
30 mesi	ExaCC Gen 2 Inail	28201344	DR	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Half Rack	Canone trimestrale

### ***ExaCC Gen 2 per MdS***

La disponibilità dei servizi di seguito identificati dovrà garantire la continuità con l'attuale perimetro di servizio (capping DB 110 OCPU). Il Ministero della Salute ha comunicato a Inail, a luglio 2024, la volontà di migrare le sue infrastrutture sul Polo Strategico Nazionale (PSN); in tabella sono riportate le date di "End of Service" dei servizi Exacc sui diversi Siti.

SERVIZIO CLOUD PER INFRASTRUTTURA EXACC MdS					
End of service	Servizio	SPM	Sito	Descrizione	Pagamento
14/07/2026	ExaCC Gen2 MdS	19158655	Santuario	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Quarter Rack	Canone trimestrale
07/08/2026	ExaCC Gen2 MdS	19178584	Acilia	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Quarter Rack	Canone trimestrale
30/01/2027	ExaCC Gen2 MdS	19158656	DR	Gen 2 Exadata Cloud@Customer Infrastructure - X9M - Quarter Rack	Canone trimestrale

### **5.1.2 Servizi Oracle Cloud Universal Credit**

Viene richiesta l'acquisizione di Oracle Cloud Universal Credit per i tre diversi tenant presenti in INAIL, puntualmente e univocamente di seguito identificati:

- **Tenant:inaildbaas - SPM 10809368**
- **Tenant:inailoci - SPM 21438535**
- **Tenant:inailmds - SPM 19158655**

Gli Universal Credit saranno in generale utilizzati, nei tre tenant, negli ambiti di seguito riportati o per altre necessità, in altri eventuali ambiti, che in corso di fornitura dovessero presentarsi:

#### ***Identity Governance in Cloud (progetto IGA)***

Perimetro evolutivo della piattaforma IGA su Oracle Cloud:

- Completamento dell'architettura Cloud per circa 15.000 utenti interni (dipendenti e pensionati INAIL);
- Estensione della Soluzione-Architettura Cloud ad utenti esterni, fruitori di servizi INAIL.

#### ***Analytics & Data Platform in cloud***

Gestione istanze Analytics in Cloud e adozione della Data Platform nell'ambito del dominio cloud, con i seguenti obiettivi:

- Continuità dei servizi attivi di Analytics in cloud per gli ambienti di sviluppo;
- Predisposizione dei casi d'uso di integrazione dei domini dati cloud (es. strumentale).

### **Observability OCI**

Adozione strumenti nativi OCI (Observability & Management) per il monitoraggio dei servizi Cloud afferenti ai diversi tenant e ai domini progettuali OCI, per estendere e complementare il modello di monitoraggio della Service Control Room (SCR) e della conduzione INAIL.

### **Data Protection ed evoluzione servizi infrastrutturali cloud**

- Backup degli ambienti cloud;
- Data discovery masking & Audit: soluzione preposta per garantire la sicurezza dei dati;
- Sperimentazioni a supporto di iniziative di innovazione.

Gli Universal Credit saranno univocamente identificati come da tabella seguente:

UNIVERSAL CREDIT					
Periodo	Servizio	SPM	SKU Cloud	Descrizione	Pagamento
30 mesi	Universal Credit - tenant inaildbaas	10809368	B88206	Oracle PaaS and IaaS Universal Credits	Canone trimestrale
30 mesi	Universal Credit - tenant inailoci	21438535	B88206	Oracle PaaS and IaaS Universal Credits	Canone trimestrale
30 mesi	Universal Credit - tenant inailmds	19158655	B88206	Oracle PaaS and IaaS Universal Credits	A consumo con fatturazione trimestrale

In dettaglio, gli Universal Credit sopra identificati dovranno essere utilizzati, per ognuno dei tenant di riferimento, per il periodo di riferimento riportato, per i seguenti ambiti e servizi per i quali si riporta, per completezza, anche la metrica utilizzata:

#### **Tenant:inaildbaas - SPM 10809368 – UCM per 30 mesi**

Ambito EXACC Servizi PaaS DB	
Descrizione Servizio OCI	
Gen 2 Exadata Cloud at Customer - Database OCPU - BYOL (OCPU Per Hour)	
Ambito INAIL Analytics & Data Platform in cloud	
Descrizione Servizio OCI	
Oracle Big Data Service - Compute - Standard (OCPU all'ora)	
Compute - Virtual Machine Standard - X7 (OCPU all'ora) - Capacity Type: On-Demand	
Storage - Block Volume - Storage (Capacità di storage in GB al mese)	
Storage - Block Volume - Performance Units (Performance Units Per Gigabyte Per Month)	
Oracle Database Cloud Service - All Editions - BYOL (OCPU Per Hour)	
Oracle Autonomous Transaction Processing - BYOL (ECPU all'ora)	
Oracle Autonomous Database Storage for Transaction Processing (Capacità di storage in GB al mese)	
OCI Data Integration - Data Processed (Gigabyte di dati elaborati all'ora)	
OCI Data Integration - Workspace Usage (Uso dell'area di lavoro all'ora)	
OCI Data Integration - Pipeline Operator Execution (Execution Hour)	
Oracle Base Database Service - BYOL (OCPU all'ora)	
Storage - Block Volume - Performance Units (Unità di prestazioni per gigabyte al mese)	

Oracle Analytics Cloud - Enterprise - BYOL - OCPU (OCPU all'ora)
Compute - Standard - E4 - OCPU (OCPU Per Hour) - Capacity Type: On-Demand
Compute - Standard - E4 - Memory (Gigabyte Per Hour) - Capacity Type: On-Demand
Oracle Integration Cloud Service - Standard (5000 messaggi all'ora)
OCI GoldenGate - BYOL (OCPU all'ora)
Ambito INAIL Observability
Descrizione Servizio OCI
Operations Insights for External Oracle Databases and Host (Host CPU Core Per Hour)
Logging Analytics - Active Storage (Logging Analytics Storage Unit Per Month)
Database Management - Cloud Databases (OCPU Per Hour)
OCI - Logging - Storage (Gigabyte Log Storage Per Month)
Application Performance Monitoring Service - Tracing Data (100,000 Events Per Hour)
Monitoring - Ingestion (Million Datapoints)
Monitoring - Retrieval (Million Datapoints)
Notifications - Email Delivery (1,000 Emails Sent)
Streaming - PUT or GET (Gigabytes of Data Transferred)
Streaming - Storage (Gigabyte Per Hour)

**Tenant:inailoci - SPM 21438535 – UCM per 30 mesi**

<b>Ambito INAIL Identity Governance in Cloud (progetto IGA)</b>	
<b>Descrizione Servizio OCI</b>	
Compute - Standard - E4 - OCPU (OCPU Per Hour) - Capacity Type: On-Demand	
Compute - Standard - E4 - Memory (Gigabyte Per Hour) - Capacity Type: On-Demand	
Compute - Windows OS (OCPU Per Hour)	
Storage - Block Volume - Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	
Storage - Block Volume - Performance Units (Performance Units Per Gigabyte Per Month)	
Oracle Database Cloud Service - All Editions - BYOL (OCPU Per Hour)	
Load Balancer Base (Load Balancer)	
Load Balancer Bandwidth (Mbps Per Hour)	
Web Application Firewall - Instance (Istanza al mese)	
Web Application Firewall - Requests (1.000.000 richieste in entrata al mese)	
Oracle Analytics Cloud - Enterprise - BYOL - OCPU (OCPU all'ora)	
Streaming - PUT or GET (Gigabytes of Data Transferred)	
Streaming - Storage (Gigabyte Per Hour)	
OCI - Logging - Storage (Gigabyte Log Storage Per Month)	
File Storage - Storage (Capacità di storage in GB al mese)	
<b>Ambito INAIL Data protection</b>	
<b>Descrizione Servizio OCI</b>	
Object Storage - Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	
Oracle Database Autonomous Recovery Service (Virtualized GB Per Month)	
Data Safe for Database Cloud Service - Audit Record Collection Over 1 Million Records - (over 1 million audit records per target per month)	
Oracle Container Engine for Kubernetes - Virtual Node - (Virtual Node Per Hour)	
Oracle Container Engine for Kubernetes - Enhanced Cluster - (Cluster Per Hour)	
Compute - Standard - E4 - OCPU (OCPU Per Hour) - Capacity Type: On-Demand	
Compute - Standard - E4 - Memory (Gigabyte Per Hour) - Capacity Type: On-Demand	
Compute - Windows OS (OCPU Per Hour)	
Storage - Block Volume - Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	
Storage - Block Volume - Performance Units (Performance Units Per Gigabyte Per Month)	
Oracle Database Cloud Service - All Editions - BYOL (OCPU Per Hour)	
Oracle Autonomous Database Storage for Transaction Processing - Capacità di storage in GB al mese	
Oracle Autonomous Transaction Processing - ECPU – BYOL - ECPU all'ora	
Oracle Analytics Cloud - Professional – OCPU - OCPU all'ora	
<b>Ambito INAIL Observability</b>	
<b>Descrizione Servizio OCI</b>	
Operations Insights for External Oracle Databases and Host (Host CPU Core Per Hour)	
Logging Analytics - Active Storage (Logging Analytics Storage Unit Per Month)	

Database Management - Cloud Databases (OCPU Per Hour)
OCI - Logging - Storage (Gigabyte Log Storage Per Month)
Application Performance Monitoring Service - Tracing Data (100,000 Events Per Hour)
Monitoring - Ingestion (Million Datapoints)
Monitoring - Retrieval (Million Datapoints)
Notifications - Email Delivery (1,000 Emails Sent)
Streaming - PUT or GET (Gigabytes of Data Transferred)
Streaming - Storage (Gigabyte Per Hour)

**Tenant:inailmds - SPM 19158655 - UCM per 30 mesi max**

<b>Ambito EXACC Servizi PaaS DB</b>
Descrizione Servizio OCI
Gen 2 Exadata Cloud at Customer - Database OCPU - BYOL (OCPU Per Hour)
<b>Ambito INAIL Observability</b>
Descrizione Servizio OCI
Operations Insights for External Oracle Databases and Host (Host CPU Core Per Hour)
Logging Analytics - Active Storage (Logging Analytics Storage Unit Per Month)
Database Management - Cloud Databases (OCPU Per Hour)
OCI - Logging - Storage (Gigabyte Log Storage Per Month)
Application Performance Monitoring Service - Tracing Data (100,000 Events Per Hour)
Monitoring - Ingestion (Million Datapoints)
Monitoring - Retrieval (Million Datapoints)
Notifications - Email Delivery (1,000 Emails Sent)
Streaming - PUT or GET (Gigabytes of Data Transferred)
Streaming - Storage (Gigabyte Per Hour)

## 5.2 Servizi di Supporto Professionale Specialistico - Identificazione

L'utilizzo di servizi specialistici del produttore della tecnologia rappresenta, in generale, una best practice e un elemento di primaria importanza per valorizzare al meglio gli investimenti effettuati sulla tecnologia.

Tramite questi servizi l'Istituto vuole garantirsi la disponibilità di personale Oracle altamente specializzato sulle tecnologie proprietarie, con la possibilità di accedere alle strutture di servizio internazionale di casa madre, per poter sfruttare al meglio le esperienze e gli asset realizzati in contesti simili a quelli dell'Istituto e un canale "preferenziale" verso i product manager e le strutture di supporto.

La figura del Technical Account Manager (TAM), già presente in Istituto in un servizio analogo identificato come "Presidio Fisso", va altresì estesa ed integrata, diventando un unico punto d'ingresso (SPOC) per qualunque tipo di richiesta/esigenza formulata da INAIL, sia che si tratti di una richiesta di servizi professionali di tipo Oracle Consulting (OCS), proveniente da Uffici DCOD o da Project Manager, che di Supporto Avanzato (CSS), proveniente dalla Service Control Room o dalle strutture che garantiscono la conduzione, come meglio descritto nei paragrafi successivi.

Tutte le prestazioni indicate in questo paragrafo e nei relativi sottoparagrafi 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.**

### 5.2.1 Servizi Professionali OCS

Tali servizi consentono l'istituzione di un "Centro di Competenza Specialistico" sulla tecnologia Oracle, tramite il quale INAIL vuole assicurarsi di disporre di competenze altamente qualificate nell'ambito delle architetture e delle tecnologie Oracle, diventando quindi uno strumento di indirizzamento strategico con il quale ottimizzare l'utilizzo delle soluzioni Oracle nel contesto INAIL, affiancando i referenti INAIL per garantire il raggiungimento degli obiettivi di evoluzione architetturale IT, di revisione di processi organizzativi a supporto e in coerenza con il piano strategico dell'Istituto.

I servizi specialistici OCS dovranno garantire supporto tecnologico agli Uffici DCOD preposti alla definizione di soluzioni Architetture, di scelte Infrastrutturali, di ottimizzazione della Conduzione, per nuove iniziative progettuali e per il completamento di quelle avviate come ad esempio il progetto J2C di migrazione in Cloud delle Oracle Application (Area Strumentale). Dovranno a tal fine essere resi disponibili i seguenti servizi professionali Oracle Consultant, atti a garantire il supporto anche on-site sulle diverse attività progettuali e la governance dei servizi resi all'Istituto su tecnologia Oracle:

SERVIZI PROFESSIONALI OCS					
Periodo	Servizio	Tipologia	Codice	Descrizione	Pagamento
30 mesi	Consultant Service	Presidio fisso	507966	Oracle Consulting Cloud Services - Architecture	Canone trimestrale
30 mesi	Consultant Service	A progetto	171039	Oracle Consulting Cloud Services - Oracle Consulting Residency for Oracle Technology	A consumo con fatturazione trimestrale

### 5.2.2 Servizi Professionali CSS (opzionali)

Nell'ambito del piano di gestione del parco tecnologico Oracle, in linea con il piano evolutivo del sistema informativo dell'Istituto, INAIL ha bisogno di servizi professionali Oracle per garantire il supporto avanzato di II livello, per il monitoraggio e la gestione, contestualmente al progetto di migrazione applicativa delle Oracle Application verso il SaaS/PaaS Oracle (progetto J2C), sia degli ambienti applicativi (Oracle EBS, EPM) che permangono su infrastruttura on premise (Solution Support Center) che degli ambienti ERP ed EPM da rilasciare sul Cloud Oracle SaaS/PaaS (Mission Critical Support for SaaS), e assicurare la continuità di servizio e le evoluzioni necessarie.

Tali servizi potranno essere fruiti da INAIL in via opzionale.

**Data l'ordinabilità minima di 12 mesi per servizio definita a catalogo da Oracle per gli SKU corrispondenti, tali servizi dovranno eventualmente essere attivati entro e non oltre i primi 18 mesi dalla stipula del contratto.**

SERVIZI PROFESSIONALI CSS					
Periodo	Servizio	Tipologia	Codice	Descrizione	Pagamento
30 mesi	Support Service	Continuativo	B93243	Servizio Oracle Mission Critical Support for SAAS	Opzionale, a Canone dal momento dell'attivazione
30 mesi	Support Service	Continuativo	B107964	Servizio Oracle Solution Support Center	Opzionale, a consumo trimestrale

## 5.3 Costituzione strutture tecniche e workflow operativo

### 5.3.1 Referente per il 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, un referente per il **coordinamento e la pianificazione**, attivato a inizio contratto, che in sinergia con il RUF rimane attivo e a disposizione per tutta la durata del Contratto stesso.

Tale referente tecnico deve essere garantire le attività di seguito specificate:

- dovrà svolgere funzione di interfaccia con i referenti della Committente per l'erogazione di tutti i servizi acquistati, relazionando su tutti gli aspetti tecnici;
- Partecipazione alla stesura del **Piano di utilizzo delle risorse** di cui al paragrafo 5.3.2, nel quale verranno individuati tempi e modi per l'erogazione dei servizi acquisiti oltre all'evidenza, in SAL trimestrali, dei diversi task su cui vengono utilizzati i servizi;
- supporto alla diagnosi e risoluzione degli inconvenienti, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi, per tutta la durata contrattuale.

Tali attività di coordinamento 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. Ad esempio, dovranno essere comunicati eventuali crediti maturati per possibili disservizi registrati per indisponibilità dei servizi Cloud (cfr. par. 6.2.1) in modo che l'Amministrazione possa predisporre la e-mail da inviare al Fornitore che provvederà ad inoltrarla ad Oracle.

Dovrà inoltre fornire nominativo e riferimento (numero di telefono, indirizzo E-Mail etc.).

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare la copertura, durante tutta la durata contrattuale, con il seguente orario di lavoro: dalle 09:00 alle 18:00 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).

### 5.3.2 Il Piano di utilizzo risorse

**Entro 10 (dieci) giorni** solari dalla stipula del contratto, la Società aggiudicataria consegnerà al DEC INAIL, ai fini della sua approvazione, anche il **Piano di utilizzo risorse** contenente la pianificazione delle risorse a inizio fornitura per tutti i servizi, sia continuativi che a consumo (Exadata Cloud@Customer, servizi Cloud UC e Servizi Professionali), e le modalità con cui l'Amministrazione può procedere alla verifica di conformità degli stessi.

Tale Piano di utilizzo risorse è da aggiornare trimestralmente contestualmente al SAL di contratto, che INAIL esegue con un monitor interno. Si precisa che INAIL ha automatizzato l'iter di pianificazione, approvazione e consuntivazione delle attività, tramite strumenti interni come la piattaforma Service Now, che il Fornitore deve utilizzare; tale piano deve essere concepito come uno schema di sintesi per il DEC che rimanda a report o informazioni presenti in altri sistemi, ove necessario.

In tale piano a titolo esemplificativo, devono essere riportati:

- una tabella di sintesi con la previsione dei canoni predefiniti dei servizi continuativi, da remunerare trimestralmente;
- una previsione sull'utilizzo dei pacchetti di servizi professionali nell'ambito delle diverse attività progettuali e/o di supporto tecnologico richieste da INAIL allo start-up del contratto e/o durante il corso della fornitura;
- il consuntivo trimestrale delle risorse/pacchetti di servizi a consumo ed evidenza della disponibilità residua sul contratto;
- consuntivo del consumo contrattuale degli Oracle Universal Credits che, dopo 12 mesi di contratto, consentirà all'Istituto di poter accedere al programma promozionale di Oracle finalizzato a produrre crediti/risparmi per i clienti, il c.d. Oracle Support Rewards (OSR);

Tale Piano di utilizzo risorse, dovrà essere esplicitamente vagliato ed approvato dalla Committente **entro 15 giorni solari** dalla consegna; la Committente potrà chiedere tutte le modifiche necessarie prima dell'approvazione. L'approvazione di tale piano vincola l'avvio di tutte le altre attività previste.



Fatto salvo eventuali modifiche richieste dalla Committente gli elementi proposti nel piano approvato debbano intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali descritte nel Contratto.

L'approvazione di tale Piano di utilizzo delle risorse a inizio contratto sarà comunicata ufficialmente dal Direttore dell'esecuzione della Committente (DEC) al Responsabile della fornitura.

Il piano va aggiornato e consegnato trimestralmente al DEC e, si intende approvato tacitamente, a meno di richieste esplicite di modifica da parte della Committente.

La redazione e l'aggiornamento di tal piano non comporterà oneri aggiuntivi per la Committente.

## 6 Servizi Cloud Infrastrutturali

Costituiscono oggetto della fornitura i servizi cloud ORACLE erogati da una infrastruttura denominata “Exadata Cloud@Customer” identificata al precedente paragrafo 5.1.1 del presente Capitolato.

### 6.1 Servizi Exadata Cloud@Customer

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

La soluzione, identificata tramite puntuali e specifici part number presenti nel listino Oracle, e sintetizzata nel contesto INAIL dalla accoppiata (SPM+Sito) delle tabelle presenti al paragrafo 5.1.1, è stata già costruita attivando i sistemi ExaCC presso il DataCenter del Cliente.

Nell’ambito del servizio richiesto da questa iniziativa, Oracle continuerà a gestire 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 in canoni trimestrali fissi, articolazione relativa alla disponibilità presso i Data Center del Cliente e alla gestione del sistema ingegnerizzato, in forma di sottoscrizione.

#### 6.1.1 SLA e Crediti di servizio

L’erogazione dei servizi di cui al precedente paragrafo 5.1.1 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.

La categoria di servizio relativa alle componenti “Oracle Cloud Infrastructure - Exadata Cloud@Customer” non presenta degli SLA, ma per questa categoria di servizio sono definiti dei “Service Level Objectives” (SLO) che rappresentano per Oracle un obiettivo di progettazione di questa tipologia di servizio che nello specifico è pari al 99,95% di disponibilità.

La condizione di “Non disponibilità” indica qualsiasi momento in cui un problema con il servizio “Oracle Cloud Infrastructure - Exadata Cloud@Customer” in oggetto impedisce l'esecuzione di almeno il 50% delle Virtual Machine (VM) nel cluster VM per qualsiasi cluster VM a più nodi (in hosting con tale Cloud Service).

La condizione di “Non disponibilità” per questa sezione non include alcuna indisponibilità, errore, decadimento, sospensione o cessazione attribuita a:

(A) eventuali esclusioni comuni descritte nel documento “Oracle PaaS and IaaS Public Cloud Services Pillar” nell’ambito del Cloud Hosting and Delivery Policies;

(B) Servizi “Oracle Cloud Infrastructure - Exadata Cloud@Customer” che eseguano:

(i) cluster VM su una singola VM

Oppure

(ii) database a istanze singole o VM a nodo singolo,

(C) uno o più utenti che negano, disabilitano o ritardano l'accesso di Oracle al servizio “Oracle Cloud Infrastructure - Exadata Cloud@Customer” in oggetto;

(D) apparecchiature, software o altre tecnologie del cliente e/o apparecchiature, software o altre tecnologie di terze parti (diverse dalle apparecchiature di terze parti sotto il controllo diretto di Oracle);

(E) una errata configurazione del/dei database o dei parametri del servizio “Oracle Cloud Infrastructure - Exadata Cloud@Customer” da parte di uno o più utenti del medesimo servizio.

Nel caso di indisponibilità del servizio verranno applicate, qualora previste, le penali di cui allo schema di contratto.

### **6.1.2 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 paragrafo 5.1.1.

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.

## 6.2 Servizi Oracle Cloud Universal Credit

I servizi Oracle Cloud Universal Credit sono definiti tramite puntuali e specifici part number presenti nel listino Oracle, e sono sintetizzati nel contesto INAIL dalla accoppiata (SPM+SKU Cloud) delle tabelle presenti al paragrafo 5.1.2, in cui si riportano anche dettagli dei servizi e degli ambiti di applicazione.

I servizi Cloud Universal Credit, a fronte di un acquisto di un pacchetto di crediti, prevede:

- a). un consumo trimestrale di crediti per servizi database su ExaCC, misurato in base al reale utilizzo dei database ospitati, in termini di numero di OCPU (core) utilizzato e variabile con il carico di lavoro, in parte a canone fisso (modalità Annual Commit, relativamente ai tenant INAIL) e in parte a consumo con fatturazione trimestrale (modalità FAM, relativamente al solo tenant di MdS).

### 6.2.1 SLA e Crediti di servizio

I servizi Oracle Cloud Universal Credit forniscono specifici SLA, basati sul rimborso di parte dei crediti utilizzati ove gli impegni di quel servizio non venissero rispettati.

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

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

In particolare, i servizi Oracle Cloud Universal Credit in acquisizione forniscono i livelli di servizio relativi alla Disponibilità, misurati su base mensile.

Per qualsiasi mese in cui il Livello di disponibilità del servizio dei Servizi Oracle Cloud Universal Credit interessati è inferiore al Livello di disponibilità del servizio target applicabile del 99.9% (o Tempo di attività del servizio target) durante un periodo di report mensile, l'Utente ha diritto a ricevere Crediti di servizio come percentuale delle Tariffe applicabili per i servizi cloud:

- 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%

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.

L'Amministrazione potrà monitorare i livelli di servizio attraverso la dashboard messa a disposizione da Oracle sull'ambiente cloud dedicato ai servizi acquistati e il Responsabile della fornitura fornirà il necessario supporto a INAIL per l'utilizzo della dashboard.

Il responsabile della fornitura dovrà coordinarsi anche con il TAM, punto di riferimento per INAIL per tutte le attività realizzate tramite l'erogazione dei servizi professionali.

#### **6.2.2 Verifica di Conformità dei servizi Oracle Cloud Universal Credit**

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

La Verifica di conformità per i servizi Oracle Cloud Universal Credit 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 paragrafo 5.1.2.

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.

## 7 Servizi Professionali Oracle – Servizi a pacchetto

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.

Il modello di supporto richiesto da INAIL integra tipologie di servizi già erogati e in corso di erogazione (OCS- Centro di competenza) con nuovi servizi (CSS) richiesti per efficientare i processi di monitoraggio delle nuove componenti realizzate tramite SaaS-PaaS Oracle.

Considerando l’"Architettura Applicativa e di Integrazione" delle componenti Cloud e on-premise di INAIL devono essere considerate le richieste dell’Istituto in termini di servizi professionali per:

- supportare l’esercizio dello stack applicativo Oracle EBS ed EPM on-premise, monitorandone le performance e attuando politiche di prevenzione dei malfunzionamenti;
- avere un servizio di intervento tempestivo che consenta di abbreviare il più possibile i tempi di indisponibilità degli applicativi;
- avere una governance attraverso un Oracle TAM, a supporto dell’erogazione complessiva del servizio (incident & problem management);
- definire degli SLA puntuali per la gestione delle anomalie in ambiente di produzione;
- estendere il servizio previsto on-premise alla piattaforma cloud (IAAS, PAAS & SAAS);

Per garantire il supporto professionale richiesto da INAIL, sono stati identificati alcuni pacchetti di servizio, costituiti da figure professionali con determinate competenze, come quelle descritte nella tabella seguente:

Figura Professionale	Descrizione
<b>Enterprise Architect (EA)</b>	<p>Figura di alto profilo professionale con almeno 10-12 anni di esperienza, in grado di supportare il management del cliente nell’analizzare gli scenari più complessi suggerendo tendenze di mercato e proponendo soluzioni tecnologiche al passo con esse.</p> <p>Tra i suoi compiti c’è quello di facilitare il rapido raggiungimento del ROI per i prodotti Oracle facendo leva sulle best practice e le esperienze maturate in ambienti di complessità simili a quelli del cliente.</p> <p>Ha la responsabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere il tipo di servizio che deve essere fornito agli utenti</li> </ul>

	<p>finali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare l'architettura complessiva del sistema informativo esistente;</li> <li>• Comprendere i modelli operativi e i fattori di valutazione ad essi applicabili.</li> </ul> <p>Aiuta il cliente a formarsi una visione in prospettiva di quali possano essere le tecnologie più adatte a supportare le evoluzioni previste nel piano strategico del cliente. Le sue competenze sono trasversali su tutta l'offerta tecnologica di Oracle.</p>
<p><b>Senior Solution Architect/Senior Technical Architect (SSA/STA)</b></p>	<p>Figura professionale con almeno 8-10 anni di esperienza che associa la conoscenza delle più recenti soluzioni tecnologiche proposte da Oracle a una approfondita competenza delle metodologie per la progettazione, lo sviluppo e la governance di soluzioni e infrastrutture tecnologicamente avanzate in ambienti complessi di categoria Enterprise.</p> <p>Collabora alla definizione dei principi architetturali, alla stesura delle linee guida di dettaglio, alla diffusione delle best practice.</p> <p>Affianca il cliente nel disegno e nella revisione delle architetture, nella conduzione di gap analysis e, quindi nella definizione del percorso di evoluzione delle soluzioni).</p> <p>Si interfaccia con gli esperti funzionali e di business per l'identificazione e analisi dei processi chiave, supporta il cliente nella loro decomposizione e mapping sulle infrastrutture IT più adatte a supportarli.</p> <p>Verifica l'allineamento della piattaforma e delle scelte di progetto con gli standard, con le best practice, con le linee guida e con i principi di governance precedentemente definiti.</p> <p>Supporta il cliente e il team di progetto durante le fasi di progettazione, implementazione e test delle applicazioni.</p> <p>Può assumere funzioni di coordinamento delle risorse Oracle presenti nello specifico progetto/attività.</p> <p>Si occupa di garantire il costante trasferimento di conoscenze alle risorse del cliente al fine di garantire a questi la piena autonomia operativa.</p> <p>I singoli individui che ricoprono questo ruolo hanno ciascuno competenze approfondite nella propria area di interesse.</p>

I servizi richiesti sono in continuità con il precedente contratto, per la componente OCS ed altri nuovi definiti Customer Success Services (CSS), disegnati su nuove esigenze manifestate da INAIL, e si identificano come segue:

- Centro di Competenza Specialistica (Oracle Consulting Service - OCS)

- Servizio di Supporto Avanzato (Customer Success Services - CSS), da attivare opzionalmente.

Nei successivi paragrafi una descrizione puntuale di entrambe le tipologie.

## **7.1 Centro di Competenza Specialistica (OCS) – Presidio fisso e progetti evolutivi**

La tecnologia Oracle risulta presente in numerosi ambiti, anche critici, con diversi servizi cloud e diverse linee di prodotto e in configurazioni spesso di alta complessità. Il fabbisogno dei nuovi servizi cloud e dei nuovi diritti di licenze rende necessario il contributo specialistico di Oracle, in qualità di produttore della tecnologia, per velocizzare e massimizzare i benefici derivanti dall'adozione delle nuove tecnologie nel contesto architetturale dell'Istituto.

Infatti, al fine di facilitare, accelerare e ottimizzare l'adozione di questi servizi e tecnologie, di renderli immediatamente funzionali agli obiettivi dell'Istituto, nonché di formare e rendere autonome le proprie risorse, l'Istituto ha deciso già nello scorso triennio di dotarsi di un team di risorse del fornitore altamente specializzate e in grado di operare trasversalmente su diverse linee progettuali.

Tale team di risorse è strutturato in un Centro di Competenza Specialistica, in continuità con il contratto precedente, tramite il quale Oracle mette a disposizione dell'Istituto le esperienze maturate dai propri consulenti, sia in Italia che all'estero, nell'attività pluriennale di implementazione ed evoluzione di ambienti "business e mission critical" basati sulle tecnologie in oggetto, oltre alla possibilità di accesso privilegiato e tempestivo a tutto il patrimonio informativo e conoscitivo di Oracle Corporation, nonché all'accesso diretto e unico alle ingegnerie e ai laboratori di sviluppo di Oracle Corporation.

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

L'obiettivo primario del Centro di Competenza Specialistica è quello di fornire supporto nell'introduzione, provisioning, installazione e configurazione dei servizi cloud e della tecnologia Oracle, fornendo al contempo una consulenza strategica e tattica, nonché linee guida finalizzate a perseguire il migliore utilizzo della suddetta tecnologia nelle varie fasi implementative, anche ottimizzando e rendendo più efficace ed efficiente la gestione del ciclo di vita delle applicazioni.

L'Istituto ha identificato alcune linee progettuali, che potrebbero essere ulteriormente estese e/o modificate nel corso di durata contrattuale in base a esigenze oggi non prevedibili e in linea con il percorso di trasformazione digitale dell'Istituto, in cui impiegare le risorse del Centro di Competenza specialistica.

Per l'erogazione dei servizi del centro di competenza si è quindi deciso di fruire dei seguenti pacchetti di servizio che comprendono il mix di competenze sopradescritte:



- **Codice servizio 171039** - Oracle Consulting Cloud Services - Oracle Consulting Residency for Oracle Technology: 1 pacchetto comprende circa 10 gg di attività specialistiche su tecnologia Oracle, con l'impiego medio di un mix di risorse composto da 35% EA e 65 % SSA/STA. Ogni attività progettuale potrà fruire di uno o più pacchetti di servizio, quantificati in base alle necessità di volta in volta richieste e concordate con l'Istituto e opportunamente organizzati con competenze adeguate agli interventi da realizzare. I servizi di tale pacchetto possono essere attivati per interventi legati al centro di competenza oppure per progetti evolutivi.
- **Codice servizio 507966** - Oracle Consulting Cloud Services – Architecture: servizio trimestrale di presidio fisso (TAM) per un supporto continuativo e di governance dei servizi, da adottare per tutto il periodo della fornitura per un totale di 10 pacchetti di servizio (30 mesi). Tale presidio assicura il supporto, in maniera trasversale, sulle diverse attività di gestione di tutti gli ambiti anche "business and mission critical", come quelli Cloud Oracle IaaS e PaaS o in generale attivati sulle tecnologie Oracle, come esigenze evolutive (es. Documentale, mappa applicativa, analisi usage, security, framework di integrazione, Devops, etc....).

Per i **progetti evolutivi**, per i quali INAIL chiederà pacchetti a consumo con codice **171039**, sono state identificate alcune linee progettuali indicative - che saranno ulteriormente estese e/o modificate nei prossimi anni in linea con il percorso di trasformazione digitale che sarà declinato dai progetti strategici dell'Istituto in cui impiegare le risorse del Centro di Competenza specialistica, riconducibili ad ambiti quali:

- Esigenze evolutive progettuali che necessitano di supporto specialistico Oracle;
- Integrazione PaaS del sistema Strumentale (Journey To Cloud);
- Nuovi ambiti progettuali da sviluppare su tecnologie Oracle.

Tali esigenze di supporto sono strettamente legate ai progetti elencati per l'evoluzione verso il Cloud; per ognuna di queste linee è stato identificato il contributo in termini di attività / supporto specialistico richiesto. In aggiunta alle esigenze elencate serve considerare anche l'integrazione PaaS del sistema Strumentale (Journey To Cloud).

Questa tipologia di servizio sarà attivata con la fruizione di bundle di pacchetti di servizio a consumo (codice 171039), definiti in base alle diverse esigenze.

In generale, gli interventi dovranno essere focalizzati su iniziative progettuali che verranno avviate nel corso degli anni, oltre che su attività di analisi in contesti peculiari legati alle tecnologie in uso. A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcune tipologie di intervento richieste nell'ambito del Centro di Competenza.

#### 1. Attività progettuali:

- analisi e progettazione;
- definizione HLA (High level Architecture), LLA (Low Level Architecture);
- setup, configurazione e realizzazione sw.

2. Supporto alla definizione ed implementazione delle architetture, relativamente a:

- disegno dell'architettura tecnica ed applicativa;
- stesura di linee guida infrastrutturali e di sviluppo;
- definizione del percorso di evoluzione delle soluzioni esistenti;
- attività di coordinamento tecnico degli specialisti coinvolti nelle attività di sviluppo e configurazione;
- risoluzione di problematiche complesse.

3. Supporto tecnico specialistico, relativamente a:

- disegno tecnico di dettaglio;
- attività di configurazione dello stack dei prodotti Oracle;
- attività di sviluppo;
- test tecnico e funzionale;
- troubleshooting & fixing.

4. Interventi mirati ad attività specifiche:

- review architetturali o di configurazione;
- linee guida per la realizzazione di framework / template applicativi;
- documentazione architetturale/metodologica;
- training on the job.

5. Interventi progettuali complessi:

- assistenza specialistica a progetti complessi quali, ad esempio, innalzamento di versione, cambi piattaforma, progetti strategici con architetture complesse.

6. Interventi di tipo proattivo:

- attività schedate di tipo preventivo (performance assessment, tuning).

7. Interventi On demand:

- interventi non pianificati/di tipo reattivo, normalmente di breve durata, finalizzati a fornire supporto tecnologico puntuale all'interni delle progettualità/sistemi dell'Istituto.

Le tipologie di intervento sopra citate non sono da intendersi come esaustive.

Sia per i progetti evolutivi che per il supporto specialistico, per le varie attività le figure coinvolte si interfaceranno con il project manager assegnato.

## **7.2 Servizi di Supporto Avanzato (CSS) – Supporto per il SaaS e Solution Support Center**

Tale tipologia di servizio, caratterizzata da due SKU come di seguito descritto, è attivabile in via opzionale anche separatamente.

Il contesto in cui si devono innestare i servizi di supporto avanzato è quello di un supporto di II livello da costruire ex-novo, alle Aree di Conduzione e Service Control Room (SCR) sia per monitorare efficacemente le Applicazioni EBS in esercizio sia per costruire un modello che consenta a INAIL e alle strutture preposte di dotarsi di strumenti, tool e/o risorse, in grado di intervenire tempestivamente in caso di segnalazioni di malfunzionamenti anche sulle applicazioni migrate al Cloud Oracle SaaS-PaaS, con il progetto strategico in corso per la migrazione dello strumentale.

Si precisa che l'ordinabilità minima per tali servizi, vista la necessità di creare una struttura con adeguati skill in grado di monitorare e intervenire tempestivamente, è di 12 mesi.

Di seguito i diversi ambiti in cui INAIL potrà avvalersi di tale tipologia di Servizi di supporto Avanzato.

### **7.2.1 Esigenze di supporto degli ambienti applicativi su SaaS**

INAIL ha l'esigenza di avere un supporto sia tecnico che funzionale per la sua nuova implementazione di Oracle ERP/EPM in SaaS.

Il servizio richiesto deve garantire helpdesk funzionale di secondo livello, incluse la gestione degli incidenti sulle integrazioni e le estensioni. Deve includere studi di fattibilità e strategie di riduzione del rischio nella gestione delle soluzioni SaaS.

In particolare, il servizio deve offrire:

- Un Servizio di helpdesk flessibile, reattivo e ad alta affinità, allineato alla cadenza del ciclo di vita SaaS di Oracle e ai processi aziendali di INAIL;
- Gestione degli Incidents con SLA di presa in carico e di Risoluzione;
- Un modello flessibile di consumo delle richieste di servizio;
- Servizi mirati su OCI/PaaS incentrati sull'assistenza degli utenti aziendali, sull'estensione e sulla gestione dell'integrazione, e basati su SLA;
- Un'unica responsabilità sull'installato Oracle tramite governance unificata e competenze SaaS e OCI/PaaS funzionali e tecniche.

### **7.2.2 Aree di Assistenza**

Il servizio deve coprire le componenti SaaS: Fusion ERP ed EPM in uso presso l'Istituto.

### 7.2.3 Servizi di Help-Desk

Il supporto Help Desk deve fornire l'accesso all'esperienza funzionale e tecnica Oracle utilizzando un metodo e un approccio collaudati, per un servizio affidabile e una risoluzione tempestiva dei problemi e delle richieste delle applicazioni.

Come parte del servizio, Il fornitore deve collaborare con INAIL per valutare le sue esigenze e migliorare i livelli di servizio monitorando il carico di lavoro e dando priorità alle Service Request.

Il servizio offerto deve integrare il Supporto Base di Oracle, fornendo ulteriori servizi proattivi e reattivi volti a migliorare la soluzione complessiva, nonché l'assistenza funzionale, inclusa la gestione dell'assistenza tecnica delle richieste.

Il servizio deve prevedere la presenza di un Technical Account Manager (TAM) assegnato ad INAIL, per la governance del servizio e alle attività ad esso collegate. Il TAM rappresenterà il principale punto di contatto per INAIL e sarà responsabile delle risorse e della delivery del servizio e provvederà alla comunicazione periodica con il cliente.

La figura del TAM, già presente in Istituto in un servizio analogo identificato come “Presidio Fisso”, va estesa ed integrata come rappresentato in figura al par. 3.2, diventando un unico punto d'ingresso (SPOC) per qualunque tipo di richiesta/esigenza formulata da INAIL sia che si tratti di una richiesta tipo Oracle Consulting (OCS), proveniente da Uffici DCOD o da un Project Manager, che di Supporto Avanzato (CSS), proveniente dalla Service Control Room o dalle strutture che garantiscono la conduzione, come meglio descritto nei paragrafi successivi.

Il servizio richiesto dev'essere della tipologia Oracle CSS-Mission Critical Support for SaaS e deve collaborare con INAIL per:

- Definire e creare procedure di gestione dei processi, un repository di gestione delle conoscenze basato sul suo sistema e sui processi aziendali;
- La gestione degli Incidenti, dei Problemi e delle Service Request ad essi collegate, sia di tipo tecnico che funzionale;
- Valutazione, risoluzione dei problemi e gestione corretta delle problematiche specifiche del codice personalizzato Oracle OCI/PaaS;
- Fornire un unico punto di contatto per collaborare con Oracle Support al fine di risolvere i problemi standard dei prodotti il più velocemente possibile;
- Coordinamento con le terze parti identificate dal cliente che operano a livello applicativo/funzionale;
- Fornire suggerimenti per problemi ripetuti, tra cui l'analisi di impatto e sulle personalizzazioni;
- Analizzare l'impatto delle patch Oracle e fornire consigli e linee guida generali per i test.

#### **7.2.4 Gestione Service Request (SR)**

##### **Problem Management**

- Assistenza sistemistica di secondo livello in orario 8x5;
- Prevenzione problemi ed eliminazione incidenti ricorrenti;
- Popolamento di una base di conoscenza dei problemi risolti (known error DB) e della knowledge base;
- Analisi richieste ricorrenti e produzione di automazioni allo scopo di ottimizzare l'efficienza ed efficacia del servizio.

##### **Incident Management**

- Gestione Case / Service Request verso il supporto Oracle;
- Risoluzione delle Service Request, incluso la gestione di eventuali call, escalation verso altri Team Oracle (quando necessario) e tracciamento dalla creazione fino alla completa risoluzione;

#### **7.2.5 Gestione delle Estensioni (Extentions Services)**

Come parte del servizio, è necessario prevedere il supporto sia proattivo che reattivo, di ulteriori componenti / estensioni in caso di richiesta da parte di INAIL.

Deve essere possibile, inoltre, creare una SR (come descritto di seguito) per richiedere la modifica e/o ulteriori esecuzioni di script di test esistenti o l'eliminazione e/o la creazione di nuovi script di test non solo sulla parte degli applicativi SaaS oggetto del servizio, ma anche sulle integrazioni/estensioni con eventuale codice terze parti.

La manutenzione e la configurazione dei miglioramenti e delle applicazioni personalizzate devono includere:

##### **Supporto Reattivo**

- Triage e "Break-Fix" delle estensioni.
- Risoluzione delle Service Request (SR) incluso la gestione di eventuali call, escalation verso altri Team Oracle e tracciamento dalla creazione sino alla completa risoluzione.

##### **Supporto Proattivo**

- Impact analysis dei patch updates sulle estensioni oggetto del servizio.

### **Caratteristiche aggiuntive**

- Monitoraggio proattivo e basato su richieste dei processi e analisi delle tendenze per identificare potenziali problemi;
- Single Point of Contact e responsabilità per tutte le questioni relative al supporto al miglioramento continuo;
- Copertura del supporto di miglioramento standard 8x5. Opzioni di copertura flessibili di 16x5, 24x7 disponibili.

### **Obiettivi di Service Level Performance**

A ciascuna Service Request (SR) verrà assegnato un livello di gravità e sarà soggetta ai target del livello di servizio indicati nelle tabelle seguenti.

### **Tipologie di Service Requests**

- Type 1: Standard Functional Support SR
- Type 2: Complex Functional Support SR
- Type 3: Standard Extension SR
- Type 4: Complex Extension SR

### **Livelli di Servizio Target di Service Requests**

Il servizio deve includere il trattamento prioritario delle Service Requests di INAIL, a parità di livello di SR sottomesse da altri clienti.

Il servizio deve offrire inoltre i seguenti

#### **SLA SUI TEMPI DI RISPOSTA:**

- 90% delle SR di Severity 1: presa in carico entro 30 minuti;
- 90% delle SR di Severity 2: presa in carico entro 1 ora;
- 90% delle SR di Severity 3: presa in carico entro 8 ore;
- 90% delle SR di Severity 4: presa in carico entro 24 ore.

#### **SLA SUI TEMPI DI RISOLUZIONE:**

- 90% delle SR di Severity 1, Tipo 1: risoluzione entro 8 ore
- 90% delle SR di Severity 1, Tipo 2: risoluzione entro 8 ore;
- 90% delle SR di Severity 1, Tipo 3: risoluzione entro 12 ore;

- 90% delle SR di Severity 1, Tipo 4: risoluzione entro 24 ore.

#### 7.2.6 Esigenze degli ambienti applicativi on-premise

Inail ha l'esigenza di garantire una gestione efficiente e affidabile dell'ambiente applicativo che rimane on premise, di avere servizi di guida ed assistenza nell'esercizio dell'ambiente e di supporto per gestirne i rischi e prevenire errori e malfunzionamenti.

In particolare, per INAIL è critico avere un supporto di secondo livello per la **Service Control Room** e la **Condizione**, in grado di sostenerli nella gestione dei prodotti Oracle presenti nell'ambito di **Integrazioni e Paas** (Oracle Integration Cloud, Visual Builder Cloud Service, Data Base) e nelle **Applicazioni Oracle on-premise** (EBS/ERP e relativi DB).

#### 7.2.7 Descrizione del Servizio e delle macro-attività da erogare

Il servizio richiesto deve presidiare i seguenti processi: Incident Management, Problem Management, Change & Deployment Management, Knowledge Management.

Il Servizio deve supportare i processi di: Configuration Review, Performance Review, Capacity Management.

Il Servizio richiesto deve prevedere la presenza di un Team assegnato che ha la responsabilità di supervisionare la gestione dell'Infrastruttura fornendo personale con elevata competenza tecnica.

Il servizio deve prevedere la presenza di un Technical Account Manager (TAM) assegnato ad INAIL, per la governance del servizio e alle attività ad esso collegate. Il TAM rappresenterà il principale punto di contatto per INAIL e sarà responsabile delle risorse e della delivery del servizio e provvederà alla comunicazione periodica con il cliente.

Nel dettaglio, in coerenza ai processi presidiati e supportati, le principali attività previste nel servizio saranno:

##### PROBLEM MANAGEMENT

- Assistenza sistemistica di secondo livello
- Prevenzione problemi ed eliminazione incidenti ricorrenti
- Popolamento di una base di conoscenza dei problemi risolti (known error DB) e della knowledge base
- Analisi richieste ricorrenti e produzione di automazioni allo scopo di ottimizzare l'efficienza ed efficacia del servizio
- Gestione dei Problem
- Gestione Case / Service Request verso il supporto Oracle

#### **INCIDENT MANAGEMENT**

- Gestione Incident
- Gestione chiamate verso Oracle Support in continuità H24 per guasti bloccanti

#### **CAPACITY MANAGEMENT**

- Supporto nelle attività di capacity e di analisi dei trend

#### **KNOWLEDGE MANAGEMENT**

- Manutenzione della documentazione tecnica
- Popolamento Knowledge base

#### **7.2.8 Servizi Core**

Nel presente paragrafo vengono descritti in dettaglio i servizi core legati strettamente alle tecnologie Oracle descritte nel paragrafo precedente:

- 1 Assistenza da parte degli specialisti Oracle nella gestione, prioritizzazione ed escalation delle Service Request (SR) aperte verso My Oracle Support (MOS), con un servizio di Oracle Solution Support Center (SSC), il quale preveda:
  - Nello specifico, a fronte dell'apertura di una SR, il fornitore dovrà effettuare le seguenti azioni:
    - Condurre analisi della SR;
    - Fornire assistenza per l'identificazione e l'eventuale riproduzione del problema o Fornire assistenza nella costruzione di un test case riproducibile richiesto dal supporto Oracle per indirizzare una richiesta di assistenza e aiutare a determinare una soluzione alternativa per il problema;
    - Fornire assistenza per potenziali soluzioni alternative;
    - Guidare l'attuazione di eventuali raccomandazioni documentate nella SR;
    - Assistere con i test prima dell'implementazione della produzione di qualsiasi raccomandazioni;
    - Condurre l'analisi della Root Cause degli incidenti di Severity 1;
    - Fornire consigli e raccomandazioni per quanto riguarda il funzionamento, la configurazione e l'utilizzo degli strumenti del Supporto Oracle applicabili ai prodotti;
    - Tenere informato INAIL a proposito di avvisi, rilasci, aggiornamenti del firmware e patch Oracle relativi ai prodotti coinvolti nel servizio SSC compresi gli aggiornamenti delle patch critiche;



- Il servizio deve includere la priorità delle SR aperte da INAIL al portale MOS di Oracle Support, rispetto alle SR dello stesso livello di severity inviate da altri clienti.
- Il servizio deve consentire l'accesso alla Knowledge Base e alle note interne di Oracle sui problemi che sono stati già incontrati e risolti.

Questi servizi core devono essere obbligatoriamente integrati nel servizio stesso per la gestione efficace e immediata degli incidenti da risolvere e per l'applicazione delle best practices di gestione agli ambienti presidiati.

#### **7.2.9 Priorità delle Service Requests e SLA per INAIL (On Premise)**

Il servizio deve includere il trattamento prioritario delle Service Requests di INAIL, a parità di livello di SR sottomesse da altri clienti.

Il servizio deve offrire inoltre i seguenti SLA sui tempi di risposta:

- 90% delle SR di Severity 1: presa in carico entro 15 minuti (con disponibilità 24x7)
- 90% delle SR di Severity 2: presa in carico entro 2 ore lavorative;
- 90% delle SR di Severity 3 e 4: presa in carico entro il giorno lavorativo successivo.

#### **7.2.10 Governance del Servizio**

Il servizio deve prevedere la presenza di un Technical Account Manager (TAM) assegnato ad INAIL, per la governance dei servizi su entrambe le piattaforme SaaS e on-premise.

Il TAM rappresenterà il principale punto di contatto per INAIL, sarà responsabile delle risorse e della delivery del servizio e provvederà alla comunicazione periodica con il cliente.

All'interno delle comunicazioni con l'Istituto, il TAM deve prevedere una struttura di riunioni di governance che includano:

- Business Review trimestrali per includere Executive Sponsor e Responsabili Tecnologici. Il focus è strategico (valutazioni periodiche delle prestazioni).
- Account Review mensili sull'erogazione dei servizi per includere Business Manager, Oracle e Technical Account Manager, Service Line Manager e l'attenzione è tecnica (prestazioni, piano tecnico, priorità aziendali).
- Service Request review settimanali e riunioni tecniche con la partecipazione del personale tecnico e del Technical Account Manager Oracle. Il focus è operativo (gestione dei servizi, gestione del cambiamento).

### **7.3 Consuntivo risorse e verifica di Conformità**

Ai fini della rendicontazione delle attività svolte e della conseguente fatturazione, il Fornitore dovrà aggiornare e presentare, **trimestralmente**, un consuntivo delle risorse impegnate sui diversi

interventi indicati nel Piano di utilizzo delle risorse, inclusi quelli che prevedono l'utilizzo dei servizi CSS dopo aver attivato, eventualmente, l'opzione.

Il consuntivo delle risorse dovrà essere compilato in condivisione con INAIL e consegnato entro i 5 giorni dalla fine del trimestre di riferimento.

INAIL, sulla base del sopra citato consuntivo fornito ai fini della rendicontazione, eseguirà quindi la verifica di conformità delle prestazioni rese relative al periodo di riferimento. L'esito della verifica di conformità sarà riportato in apposito verbale.

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.

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

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.

La fatturazione avverrà **trimestralmente**.

Le fatture emesse dovranno:

- recare l'indicazione dei servizi svolti;
- essere corredate del/i verbale/i di verifica di conformità, con esito positivo, cui si riferiscono le prestazioni effettuate.