

## **ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO**

### **PROCEDURA NEGOZIATA PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER LE LICENZE SOFTWARE ORACLE APPLICATION PER SOGEI – Fase 1 – ID 2085**

## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	3
3.	MODALITÀ D'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	5

## 1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di descrivere gli oggetti della fornitura.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata ad assicurare la continuità dei servizi di manutenzione **fino al 31 luglio 2018**, sulle licenze Oracle Application in uso presso la SOGEI.

## 2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La presente iniziativa di acquisizione è finalizzata a soddisfare il fabbisogno di servizi di manutenzione supporto tecnico (manutenzione) per le licenze Oracle Applications fino al 31/07/2018 (comunque come disciplinato nel Contratto), nelle modalità e nelle quantità di seguito descritte:

- 1) acquisizione del riallineamento e del servizio di manutenzione fino al 31/07/2018 per tutti i prodotti software sotto elencati:

**TABELLA A.**

Prodotto	CSI	quantità
Hyperion Financial Reporting - Named User Plus Perpetual	16882392	400
Oracle iProcurement - Application User Perpetual	16882392	400
Oracle Financials - Application User Perpetual	16882392	628
Oracle Quoting - Application User Perpetual	16882392	20
Oracle Human Resources - Enterprise Employee Perpetual	16882392	22.034
Hyperion Web Analysis - Named User Plus Perpetual	16123683	50
Oracle Financials - Application User Perpetual	10424794	10
Oracle Financials - Application Read-Only User Perpetual	10424794	10
Oracle Project Costing - Application User Perpetual	10424794	150
Project Billing - Application User Perpetual	10424794	10
Oracle Purchasing - Application User Perpetual	10424794	5
Order Management - Order Line Perpetual	10186196	50.000
Oracle Purchasing - Application User Perpetual	10186196	90
Oracle Financials - Application User Perpetual	10186196	276
Oracle Financials - Application Read-Only User Perpetual	10463320	2
Oracle Financials - Application User Perpetual	10424794	10
Oracle Project Costing - Application User Perpetual	10412302	50
Oracle Financials - Application User Perpetual	10186172	372
Oracle Financials - Application User Perpetual	10186170	372
Oracle Financials - Application User Perpetual	10186169	372

Financials - Financials User Perpetual	14739414	20
Hyperion Planning - System 9 - Application User Perpetual	16038656	51
Hyperion Planning Plus - Application User Perpetual	15178100	170
Sourcing - Purchasing User Perpetual	15178100	5
iSupplier Portal - Purchasing User Perpetual	15178100	5
Hyperion Planning Plus - Application User Perpetual	15258550	140
Quoting - Field Sales User Perpetual	15258550	30
Oracle Proposals - Application User Perpetual	15258550	25
Oracle Order Management - Electronic Order Line Perpetual	15258550	50.000
Oracle TeleService - Application User Perpetual	15258550	6
Oracle Field Service - Field Technician Perpetual	15258550	6
Oracle Financials - Applications Users Perpetual	18671913	161
Oracle Purchasing - Applications Users Perpetual	18671913	60
Oracle iProcurement - Applications Users Perpetual	18671913	300
Oracle Order Management - Applications Users Perpetual	18671913	5
Oracle Order Management - Electronic Order Line	18671913	100.000
Oracle Inventory Management -Applications Users Perpetual	18671913	22
Hyperion Planning Plus - Applications Users Perpetual	18671913	30
Essbase Plus - Named User Plus Perpetual	18671913	30
Hyperion Financial Reporting - Named User Plus Perpetual	18671913	30
Hyperion Web Analysis - Named User Plus Perpetual	18671913	30
Financial & Procurement Analytics Bundle Applications Users Perpetual (1 bundle per 25 utenti)	18671913	1
Financial&Procurement Analytics Bundle Users Perpetual (per 25 utenti)	19561844	2
Hyperion Reporting & Analytics Bundle Users Perpetual (per 25 utenti)	19561844	1
Oracle Inventory Management - Applications Users Perpetual	19561844	30
Oracle Purchasing - Application User Perpetual	20373330	275
Hyperion Reporting & Analytics Bundle Users Perpetual (per 25 utenti)	20402946	2

Dell'insieme delle licenze attualmente in uso presso SOGEI **non** deve essere computato il canone di manutenzione relativo alle seguenti licenze, che quindi devono essere escluse dai servizi di manutenzione:

**TABELLA B.**

Prodotto	CSI	quantità
Oracle Human Resources - Enterprise Employee Perpetual	16882392	57966

### 3. MODALITÀ D'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Si richiede che l'Impresa presti il servizio di manutenzione delle licenze dei prodotti software già in uso presso la Sogei, elencate nella **Tabella A**, a partire dalla Data di riattivazione fino al 31 luglio 2018.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare tutti i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <http://edelivery.oracle.com> delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <http://edelivery.oracle.com> delle riparazioni e aggiornamenti che l'Impresa mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito <http://edelivery.oracle.com> di ogni nuovo update dei prodotti; peraltro, la Sogei 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.

La Sogei comunicherà all'Impresa i malfunzionamenti ed il livello di severità mediante strumento telematico all'indirizzo <http://www.support.oracle.com> o tramite comunicazione telefonica al numero 06 5243 6400, confermata via posta elettronica. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla data e ora della avvenuta presa in carico, coincidente con il ricevimento della mail di richiesta di presa in carico. L'Impresa prende atto che l'assegnazione del livello di severità spetta alla Sogei e si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio. Ricevuta la comunicazione di cui sopra l'Impresa si obbliga a confermare la **presa in carico** del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Sogei, entro i termini di seguito riportati:

- a) per il livello di Severità 1 entro 2 ore solari;

- b) per il livello di Severità 2 entro 7 ore lavorative;
- c) per il livello di Severità 3 entro 24 ore lavorative;
- d) per il livello di Severità 4 entro 24 ore lavorative.

Le richieste di intervento verranno gestite dall'Impresa tramite un tecnico specializzato sui prodotti software Oracle Application.

L'Impresa si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

1. **Livello di severità 1:** risoluzione, entro 1 (uno) giorno solare dalla presa in carico della Service Request per problematiche con Anomalia Nota ad Oracle ed entro 9 (nove) giorni solari dalla presa in carico della Service Request, per problematiche con Anomalia Non Nota ad Oracle.
2. **Livello di severità 2:** risoluzione, nel 100% dei casi, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.
3. **Livello di severità 3 e 4:** risoluzione, nel 100% dei casi, entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

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 Sogei un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'Impresa, previa fornitura di una soluzione temporanea potrà concordare con Sogei 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 previste nel contratto.

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