

Capitolato tecnico
per i servizi di manutenzione
dei sistemi Oracle Exadata

Sommario

1. Introduzione	3
2. Perimetro dei servizi.....	4
3. Oggetto dei servizi.....	7
4. Modalità di esecuzione della commessa.....	7
4.1 Servizio di manutenzione.....	7
4.2 Service Level Agreement.....	8

1. Introduzione

Obiettivo di questo documento è descrivere il perimetro e le modalità di esecuzione dei servizi di manutenzione delle componenti hardware e software Oracle Exadata.

La Direzione IT e Digital Transformation di Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito ASPI), nell'ambito dell'espletamento delle proprie funzioni Aziendali e come ente erogatore di servizi IT complessi per il Business ASPI e per quello delle società del Gruppo, manterrà il ruolo di coordinamento delle attività attraverso l'Unità Operativa Chief Technology Officer (DIDT/CTO).

La U.O. DIDT/CTO ha le seguenti responsabilità:

- Sviluppare l'infrastruttura ICT (HW, SW di base, TLC) di Gruppo in relazione all'evoluzione del Business e dei piani di automazione dei processi di supporto;
- Pianificare l'acquisizione e la distribuzione dei sistemi di elaborazione e di Communication;
- Sviluppare e gestire l'infrastruttura IT (server, storage, backup, network) di Gruppo;
- Sviluppare e gestire l'infrastruttura IT virtualizzata;
- Sviluppare e gestire le soluzioni di Cloud computing e servizi connessi;
- Sviluppare le politiche e le norme di IT Security del settore e monitorare il livello di sicurezza raggiunto;
- Garantire l'efficienza e l'ottimizzazione delle banche dati aziendali e curarne l'implementazione di sistema;
- Assicurare la piena operatività del sistema informativo nel rispetto degli accordi di servizio (SLA) stabiliti con le Società del Gruppo e con quelle esterne;
- Garantire il funzionamento dei sistemi di elaborazione e dei servizi/applicazioni operativi presso il Data Center di Firenze, Roma e le Sedi periferiche;
- Assicurare la funzionalità dei sistemi e delle procedure per la gestione operativa della Business Continuity dei suoi DataCenter.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le specifiche tecniche dei servizi di manutenzione dei sistemi hardware e software Oracle Exadata.

2. Perimetro dei servizi

L'attuale infrastruttura Oracle Exadata è utilizzata per l'erogazione di servizi database afferenti a molteplici prestazioni business critical per ASPI e per le società controllate.

La criticità di tali servizi richiede che la manutenzione sia effettuata con elevate skill professionali e competenze certificate secondo i livelli di servizio specificati nel seguito del documento.

Nel dettaglio, i sistemi coinvolti sono:

oks n. 10181436		
Item Name	CSI Number	No of Users
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	20637461	18
Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	19025739	36

oks n. 20380463		
Item Name	CSI Number	Quantity
Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	22957371	2

oks n. 20409002		
Item Name	CSI Number	Quantity
Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	22957386	8

oks n. 20380466				
Item Name	CSI Number	Quantity	Reference Number	Serial Number
Exadata Database Machine X8-2: model family	22957373	1	114855804	
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	22957373	1	114855797	AK00625273
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	22957373	1	114855793	2017XLB061
SWITCH, CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	22957373	1	114855796	FDO24021KK1
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	22957373	1	114855798	2017XLB067
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	22957373	1	114855799	2018XLA10A
Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	22957373	1	114855800	
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	22957373	1	114855802	2018XLA02B
ASSY,CABINET 42U-1200 (600), STD RETMA W/DOORS, W/C2 PALLET	22957373	1	114855803	465136N+2011090JBN
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	22957373	1	114855805	FDO240807L6
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	22957373	1	114855806	
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	22957373	1	114855808	FDO24090767
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	22957373	1	114855809	2018XLA108

oks n. 20911031				
-----------------	--	--	--	--

Item Name	CSI Number	Quantity	Reference Number	Serial Number
Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	23612151	8	116232370	
Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	23612151	2	116232372	
Exadata Database Machine X8M-2: model family	23606440	1	116232373	
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	23606440	1	116232376	2122XC8086
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	23606440	1	116232350	
Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	23606440	1	116232359	
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	23606440	1	116243514	2121XCB020
SWITCH,CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	23606440	1	116243515	FDO244915LE
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	23606440	1	116243548	2121XCB021
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606440	1	116243549	2122XCA01H
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	23606440	1	116243550	FDO244402TC
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	23606440	1	116243551	FDO24530NXE
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606440	1	116243560	2121XCA02F
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606440	1	116243561	2122XCA01J
ASSY,CABINET 42U-1200 (600), STD RETMA W/DOORS, W/C2 PALLET	23606440	1	116243585	465136N+2123030WB6

oks n. 20911032				
Item Name	CSI Number	Quantity	Reference Number	Serial Number
Oracle 1/10 GbE Dual Rate SFP+ Short Range (SR) Transceiver	23610345	8	116232352	
Memory upgrade 768 GB (twelve 64 GB) DIMM (for field installation)	23610345	2	116232360	
One 14 TB 7200 rpm 3.5-inch SAS-3 HDD with coral bracket	23610345	6	116232363	
Exadata Database Machine X8M-2: model family	23606412	1	116232366	
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	23606412	1	116232374	2122XC8087
Exadata Database Machine X8M-2 High Capacity (HC) Eighth Rack	23606412	1	116232351	
Exadata Database Machine Quarter Rack: kit with 2 Cisco 9336c switches and cables for Network Fabric (for factory installation)	23606412	1	116232367	

X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	23606412	1	116243512	2121XCB023
ASSY,CABINET 42U-1200 (600), STD RETMA W/DOORS, W/C2 PALLET	23606412	1	116243513	465136N+2123030WB3
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606412	1	116243527	2122XCA01M
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	23606412	1	116243538	FDO25100KYZ
SWITCH,CISCO NEXUS 9348,2PSU,3FAN	23606412	1	116243546	FDO24451GHN
SWITCH,CISCO NEXUS 9336C,ROCE,2PSU,3FAN	23606412	1	116243547	FDO24521B7M
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606412	1	116243575	2121XCA02H
X8-2,1U DATABASE SERVER, REDUCED HDWR, (384GB) w/CX5,ED X8M-2	23606412	1	116243584	2121XCB022
X8-2L,2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, wDPCM,CX5,ED X8M-2	23606412	1	116243592	2121XCA02G

3. Oggetto dei servizi

Per quanto specificato nei paragrafi precedenti, si richiede l'acquisizione del servizio di supporto e manutenzione Premier secondo le modalità e nei termini di cui ai documenti Oracle denominati "Oracle Software Technical Support Policies" e "Oracle Hardware and Systems Support Policies" reperibili al link <https://www.oracle.com/support/policies.html>.

Il servizio dovrà essere erogato per la durata di 18 (diciotto) mesi, garantendo la copertura per il periodo di seguito indicato:

OKS Number	Start Date	End Date
10181436	01-giu-2025	30-nov-26
20380463	01-giu-2025	30-nov-26
20409002	01-giu-2025	30-nov-26
20380466	01-giu-2025	30-nov-26
20911031	01-giu-2025	30-nov-26
20911032	01-giu-2025	30-nov-26

4. Modalità di esecuzione della commessa

L'impresa affidataria del servizio (di seguito, anche, "Fornitore" o "Appaltatore") provvederà ad erogare, nei tempi e modalità che verranno successivamente illustrati, i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico in relazione al perimetro indicato al precedente par. "Perimetro dei servizi".

È a carico dell'Appaltatore l'acquisizione di tutti i componenti hardware e software necessari al corretto svolgimento dei servizi di manutenzione, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

4.1 Servizio di manutenzione

A decorrere dalla data di inizio della copertura, l'Appaltatore dovrà garantire l'erogazione del servizio di manutenzione delle componenti hardware e software in perimetro, fino alla scadenza del contratto, con le modalità indicate nel servizio indicato in "Oggetto dei servizi" e secondo i livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo, provvedendo ad intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site") e ponendo in essere ogni attività necessaria per il garantire il corretto funzionamento dei sistemi e la risoluzione di eventuali guasti/anomalie/malfunzionamenti.

Il livello di manutenzione richiesto è quello specificato nel dettaglio della fornitura.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Le parti di ricambio dovranno essere fornite senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e dovranno essere di nuova fattura.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso anche a tutta la parte software e firmware costituenti le apparecchiature.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, l'Appaltatore è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio indicati.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico dell'Impresa, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati, intendendosi tali costi ricompresi nel canone di manutenzione.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere e analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare ad ASPI l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi ad ASPI indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture di eventuali società coinvolte;
- concordare con ASPI le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;

- verificare con il personale ASPI l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare ad ASPI la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale e/o hardware che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

L'Appaltatore e/o il fornitore/brand dovranno rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

Per circostanze oggettive che impedissero all'Appaltatore il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di ASPI a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dall'Impresa, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti;

L'Appaltatore dovrà documentare tali circostanze, proponendo una nuova data per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile ASPI. In tal caso, la data proposta e approvata da ASPI sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.

Il produttore dovrà comunque garantire il supporto in italiano e la assegnazione di un incident manager come contatto diretto in caso di problemi ad alto impatto per gestire ed affiancare ASPI nei contatti con il supporto e la risoluzione degli stessi.

Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento mediante download da un apposito sito web delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e della relativa documentazione;
- invio, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), delle riparazioni e degli aggiornamenti del software che il fornitore/brand mette a disposizione dei propri clienti;
- consegna, ovvero disponibilità in qualsiasi momento del download dal sito di cui al precedente punto i), di ogni nuovo upgrade dei prodotti software, ferma la facoltà di ASPI di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le precedenti. Per upgrade si intendono sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

I prezzi offerti per i servizi di manutenzione si intendono comprensivi di tutto quanto previsto nel presente paragrafo. Qualora l'intervento di manutenzione prevedesse la sostituzione di un dispositivo di memorizzazione di massa (quali hard-disk o schede di memoria) e se il fornitore dovesse ritirare il supporto sostituito, questi si impegna a cancellare tutti i dati in esso contenuti e a fornire opportuna certificazione ad ASPI.

4.2 Service Level Agreement

I SLA di servizio richiesti nell'espletamento del contratto sono denominati Premier e sono indicati nei documenti Oracle denominati "Oracle Software Technical Support Policies" e "Oracle Hardware and Systems Support Policies" reperibili al link della Oracle Technical Support Policies: <https://www.oracle.com/support/policies.html>.

Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese dell'Appaltatore con le modalità e nei termini che verranno concordati con ASPI.