



**ORACLE DATABASE APPLIANCE X4-2/F2 CON DUE
LICENZE PROCESSORE ORACLE DATABASE
ENTERPRISE E SERVIZI DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA SPECIALISTICA ON SITE**

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO
NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

SCHEDE TECNICHE

FORNITURE

N. 1 ORACLE DATABASE APPLIANCE X4-2/F2

N. 2 Licenze processore Oracle Database Enterprise

Manutenzione triennale sui prodotti Oracle Database Enterprise.

ATTIVITA' DA ESEGUIRE

Con riferimento all'oggetto della gara dovranno essere eseguite le seguenti attività:

Messa in esercizio del sistema

- Configurazione dei nodi del cluster ODA con Oracle Enterprise 11g in modalità RAC.
- Migrazione dei nodi Oracle operativi nell'attuale cluster oracle e di tutte le istanze attualmente attive. La migrazione dovrà essere eseguita in modo da minimizzare i tempi di fermo del sistema e l'intervento da parte dei fornitori delle soluzioni applicative che utilizzano la piattaforma Oracle. A tal fine è richiesto che il fornitore predisponga apposito progetto di migrazione che descriva dettagliatamente le attività di che trattasi. Prima della messa in esercizio del sistema dovranno essere eseguiti approfonditi test per verificare il corretto funzionamento delle soluzioni applicative che ad oggi utilizzano il database Oracle, e che di seguito si riportano: Ditta GPI (Sistemi SSI, SPI, RILPRES, EUSIS), Ditta Dedalus (Sistemi Concerto, Accordo, Spartito, Labonline), Ditta Insiel (Sistema Emonet). I Sistemi della Ditta GPI lavorano utilizzando un'architettura a tre livelli che prevede l'utilizzo di cinque application server. I Sistemi Dedalus e Insiel utilizzano un'architettura di tipo client server.
- Ripristino di tutte le politiche di backup attive.
- Riconfigurazione degli attuali nodi oracle, come nodi di disaster recovery, con l'attivazione del prodotto oracle data guard.
- Configurazione del sistema Enterprise Manager Oracle Grid Control per il monitoraggio dei sistemi ODA, del sistema di disaster recovery e di oracle data guard.

Dovrà inoltre essere previsto un corso di formazione on site sull'uso del sistema oggetto della gara della durata minima di tre giorni.

Il partecipante alla gara è tenuto ad effettuare sopralluogo dei locali CED.

Il progetto di migrazione dovrà essere allegato all'offerta tecnica presentata a pena di esclusione.



**ORACLE DATABASE APPLIANCE X4-2/F2 CON DUE
LICENZE PROCESSORE ORACLE DATABASE
ENTERPRISE E SERVIZI DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA SPECIALISTICA ON SITE**

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO
NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

L'attestato di presa visione dei locali del CED rilasciato dall'amministrazione dovrà essere allegato all'offerta tecnica pena l'esclusione.

GARANZIA E SERVIZI DA EROGARE

Al fine di mettere in sicurezza e attivare un sistema di business continuity certificato da Oracle presso la stazione appaltante eliminando le possibilità di interruzione del servizio o la perdita di dati, al fine di rendere efficace l'alta affidabilità dell'architettura dei database e le alte performance dei db installati, monitorare eventuali problemi o cause di riduzione di performance e/o altre cause di interruzione dei servizi, sono richiesti i seguenti servizi.

Su tutte le parti hardware, software di sistema e software oracle database deve essere fornita garanzia triennale on site con sostituzione delle parti e manodopera con servizio di assistenza operativo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

Il fornitore dovrà garantire l'assistenza sistemistica sui sistemi operativi e sui prodotti oracle a chiamata, con numero di chiamate illimitato, per tre anni a partire dal collaudo sui prodotti/sistemi oggetto della gara. Le componenti di sistema operativo e database oracle del nodo di disaster recovery, del sistema Enterprise Manager Oracle Grid Control e di Data Guard sono da considerarsi incluse nel servizio di manutenzione ed assistenza sistemistica. La richiesta di intervento potrà essere inoltrata telefonicamente o a mezzo posta elettronica. A tal fine il fornitore dovrà rendere disponibile alla stazione appaltante un numero telefonico ed una mail dedicate al servizio.

Le segnalazioni generate dal sistema Enterprise Manager Oracle Grid Control verranno inviate automaticamente anche alla mail indicata dalla Ditta Aggiudicataria, che se ne dovrà prendere carico in funzione del livello di gravità, alla stessa stregua delle segnalazioni inoltrate dalla stazione appaltante.

Il fornitore dovrà eseguire i seguenti interventi programmati:

- due interventi mensili, da remoto, il primo ed il terzo lunedì del mese, per la verifica dello stato dei sistemi oggetto dei servizi di manutenzione, controllo dei log, controllo backup, tuning ed ogni altra attività volta a garantire l'alta affidabilità del sistema.
- due test annui di ripristino dati dai backup.

Dopo ogni intervento programmato il fornitore dovrà produrre apposita relazione attestante le verifiche effettuate e le attività svolte o da espletare. La relazione dovrà essere consegnata entro 7 giorni dall'intervento programmato.



**ORACLE DATABASE APPLIANCE X4-2/F2 CON DUE
LICENZE PROCESSORE ORACLE DATABASE
ENTERPRISE E SERVIZI DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA SPECIALISTICA ON SITE**

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO
NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

SLA

L'intervento per problemi software dovrà avvenire da remoto entro 30 minuti dalla chiamata e, qualora si renda necessario, ad insindacabile giudizio della stazione appaltante, on site entro le 4 ore dall'apertura della chiamata.

La sostituzione delle parti hardware guaste dovrà avvenire entro 48 dalla segnalazione del guasto.

I livelli di servizio saranno monitorati dal Direttore dell'esecuzione dell'Azienda, lo stesso avrà il mandato di applicare e contestare le penali riscontate e gli eventuali addebiti.

PENALI

Di seguito viene riportato il valore delle penali per il mancato rispetto degli SLA:

SLA	% Penale
Intervento da remoto.	1% per ogni 30' eccedenti i 30 minuti
Intervento on site	1% per ogni 60' eccedenti i 4 ore
Sostituzione della parte guasta	1% per ogni 8 ore eccedenti le 48 ore
Presentazione della relazione sugli interventi programmati.	1% per ogni giorno eccedente i 7 giorni previsti

Le penali sopra riportate saranno calcolate sulla base di ogni singola inadempienza. Il totale delle penali non potrà superare il 10% del valore della fornitura.

Competenze professionali

In caso di aggiudicazione del servizio, la ditta aggiudicataria, con la stipula del Contratto, si impegna ad erogare, la fornitura dei beni previsti e di tutti i servizi elencati.

In ogni caso la fornitura di beni e servizi deve essere eseguita a regola d'arte, con la perizia, la prudenza e la diligenza professionale normalmente richieste in relazione alla natura dell'attività prestata. L'aggiudicataria, pertanto, si impegna espressamente ad acquisire le necessarie conoscenze e competenze prima di procedere all'esecuzione del progetto, in modo tale da garantire che la Fornitura abbia tutti i requisiti di sicurezza e funzionalità richiesti, in perfetta rispondenza allo scopo cui è destinata.



ORACLE DATABASE APPLIANCE X4-2/F2 CON DUE LICENZE PROCESSORE ORACLE DATABASE ENTERPRISE E SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SPECIALISTICA ON SITE

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO
NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

Sarà necessario, pertanto, che le ditte partecipanti, in relazione alle attività e/o servizi offerti, dimostrino di avere adeguate professionalità.

Il personale che sarà messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovrà possedere le necessarie competenze tecniche pertanto, a pena di esclusione, si richiede che la ditta partecipante abbia al momento della presentazione l'offerta personale iscritto a Libro Matricola, avente almeno le certificazioni di seguito indicate: OCA, OCP, OCE performance tuning, OCE Grid Infrastructure, Oracle RAC.

Nel corso di validità del contratto gli interventi tecnici dovranno essere eseguite preferenzialmente dal tecnico oracle che si prenderà carico delle attività di messa in esercizio del sistema oggetto della presente procedura di gara. Lo stesso tecnico potrà essere sostituito solo da personale in possesso delle medesime certificazioni e pari o superiore esperienza, e solo ed esclusivamente a seguito di esplicito consenso scritto della stazione Appaltante.

La ditta aggiudicataria dovrà avere sede legale ed operativa in Sicilia al fine di garantire adeguata tempestività negli interventi on site e nella risoluzione di problematiche di natura tecnica e sistemistica.

Le certificazioni professionali dovranno essere allegate all'offerta tecnica presentata a pena di esclusione.

La Ditta partecipante dovrà inoltre documentare, pena l'esclusione, di essere Oracle Gold Partner. La documentazione di che trattasi dovrà essere allegata all'offerta tecnica a pena di esclusione.

DOCUMENTAZIONE

I sistemi hardware e software forniti dovranno essere corredati di manuali operativi, per ciascun server, con la descrizione dettagliata di tutte le funzionalità previste e delle modalità d'uso delle procedure. Dovrà essere predisposto un documento contenente le configurazioni eseguite in fase di messa in esercizio del sistema. Le password di accesso al sistema operativo ed ai software oracle dovranno essere consegnate in busta chiusa al Resp. della UOS Sistemi Informatici.

RISERVATEZZA

Il Fornitore, durante il periodo di validità del contratto e successivamente alla cessazione dello stesso, è tenuto a garantire la massima riservatezza su qualsiasi informazione, di cui si dovesse venire a conoscenza nel corso del servizio prestato, relativa ad aspetti personali, informazioni tecniche, metodi di produzione, analisi commerciali ed ogni altre informazione riservata.