

RDO990929

Specifiche prestazionali e lettera di invito a gara informale per l'affidamento, mediante RDO Numero 990929, della fornitura, installazione e servizi di configurazione software "Oracle Database Enterprise Edition".

Gara Numero: _ 6210476_

Lotto CIG: _ 64465705DA _

ART. 1 - AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE.

1. Amministrazione aggiudicatrice: Napoli Servizi S.p.A., Via G. Porzio, Centro Direzionale Napoli, Isola C1 – 32/33/34° Piano, 80143 / Tel 081-19703197 / Fax 081-19703447 / Sito internet: www.napoliservizi.com / Indirizzo e-mail: acquisti@napoliservizi.com.

2. Tutta la documentazione ed i relativi Allegati richiamati di seguito dovranno essere firmati digitalmente ed allegati così come richiesto dal sistema MePA.

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO E FABBISOGNO

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura dei seguenti beni e servizi:

- A. Oracle Database Enterprise Edition
- B. Servizi Cloud Oracle
- C. Servizi di installazione e configurazione dell'infrastruttura Oracle Database e Cloud
- D. Servizi di supporto sistemistico e assistenza tecnica per la conduzione dell'infrastruttura Oracle Database e Cloud

secondo le modalità descritte nel presente documento, per un importo complessivo presunto di € 203.337,54 I.V.A. ESCLUSA CODICE C.I.G. 64465705DA.

Per la presente fornitura si deve intendere la fornitura completa di un insieme di beni e servizi costituiti da:

- Servizi di installazione presso la sede di Napoli Servizi di tutti i componenti forniti;
- Servizi di installazione, configurazione, messa a punto e attivazione;
- Collaudo di ogni componente e funzionalità;
- Garanzia e assistenza ordinaria per 12 mesi su tutta la fornitura;
- Erogazione dell'assistenza e supporto sistemistico e tecnico (remoto e on-site) della durata di 12 mesi per la conduzione dell'infrastruttura Oracle Database e Cloud;
- Ogni altra spesa inerente l'espletamento della fornitura e dei servizi correlati ed ogni ulteriore onere necessario anche di natura fiscale ad esclusione dell'I.V.A che dovrà essere addebitata sulla fattura a norma di legge.

Voci	Descrizione	Dimensionamento del Bene/Servizio	Costo una-tantum	Costo annuo
A	DB Oracle (*)	N° 6 licenze comprensive del primo anno di supporto	134.211,12 €	29.526,42 €
B	Servizi Cloud Oracle	N° 1 Oracle CPU		18.000,00 €
C	Servizi installazione e configurazione infrastruttura Oracle DB e Cloud		12.000,00 €	
D	Assistenza e supporto sistemistico e tecnico per la conduzione dell'infrastruttura Oracle Database e Cloud (a partire dalla data di collaudo della fornitura)			9.600,00 €

NB:

(*) I prezzi a base d'asta indicati sono stati individuati sulla base dei listini prezzi delle convenzioni CONSIP attive.

L'impresa aggiudicataria sarà altresì obbligata ad accettare le eventuali modifiche degli obblighi contrattuali derivanti da ogni altro servizio ausiliario che potrà essere concordato con quantificazione degli oneri mediante specifiche trattative.

ART. 3 - IMPORTO A BASE D'ASTA

Per la fornitura oggetto del presente Capitolato, fornito a norma di legge, a regola d'arte, ed in conformità alle disposizioni fornite di Napoli Servizi, nonché sotto le condizioni, obblighi, ed oneri tutti di cui al presente Capitolato, l'importo complessivo posto a base d'asta ammonta ad € € 203.337,54 IVA ESCLUSA, come al precedente articolo.

ART. 4 - DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

E' richiesto che l'impresa aggiudicataria installi e gestisca i database Oracle necessari al funzionamento dei software aziendali tra cui quello relativo alla gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli denominato Sepacom realizzato dalla società S&S Sistemi e Soluzioni S.r.L..

L'architettura prevede l'installazione del software Oracle Database Enterprise Edition in numero di 6 licenze su macchine localizzate presso la sede del Centro Direzionale di Napoli della Napoli Servizi e l'attivazione in configurazione DR/BC di un ulteriore database, erogato in modalità PaaS dalla stessa Oracle, caratterizzato numericamente come n° 1 OCPU.

Le attività demandate all'impresa aggiudicataria riguardano ogni aspetto relativo ad installazioni, configurazioni, manutenzioni, gestione e controllo dell'ambiente DB nella sua interezza (on-premise ed in cloud), su cui dovranno poi poggiarsi gli applicativi aziendali e in particolare l'applicativo di gestione del patrimonio Sepacom che la Napoli Servizi si appresta a mettere in esercizio.

Le attività di installazione e di configurazione dei database saranno, pertanto, condotte anche in conformità alle specifiche fornite dai produttori degli applicativi aziendali.

L'impresa aggiudicataria, quindi, sarà responsabile dell'intera architettura, del funzionamento e delle interazioni dei database e dei loro componenti creando un ambiente database operativo e gestendo correttamente le diverse

strutture in modo efficiente ed efficace attraverso il monitoraggio delle prestazioni, la protezione del database, la creazione e la gestione degli utenti, la creazione e la gestione delle strutture di memoria, nonché operazioni di backup e restore.

Il servizio previsto sarà di tipo "Flat" ovvero non dovrà avere limiti di tempo o di numero di interventi. Il servizio richiesto non prevede alcuna attività inerente la riparazione dell'hardware e del software di base.

4.1 Attività di implementazione dell'infrastruttura Oracle (installazione e configurazione)

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di installazione e configurazione del software database sono le seguenti:

- Analisi dei requisiti applicativi dei software aziendali in particolare quello per la gestione patrimonio denominato Sepacom
- Progettazione della configurazione dell'infrastruttura Oracle con funzionalità di Disaster Recovery
- Implementazione infrastruttura Oracle con funzionalità di Disaster Recovery
- Parametrizzazione del DB Oracle
- Installazioni dei database come da requisiti dei fornitori degli applicativi aziendali
- Tuning
- Analisi requisiti backup in linea con le politiche di conservazione dei dati della Napoli Servizi
- Implementazione sistema di backup
- Verifica e collaudo del corretto funzionamento dell'ambiente DB on-premise e in cloud
- Verifica del corretto interfacciamento con i software applicativi in particolare quello per la gestione del patrimonio denominato Sepacom
- Produzione della necessaria documentazione tecnica che descrive l'infrastruttura Oracle, le relative configurazioni e le procedure per il suo mantenimento nonché quelle previste per le funzionalità di DR/BC.
- Rilascio in produzione dell'infrastruttura Oracle.

Il personale specializzato dell'impresa aggiudicataria, addetto al servizio di "gestione sistemistica e delle basi dati", deve rendersi disponibile per eventuali sessioni illustrative sul sistema a beneficio del personale informatico individuato dalla Napoli Servizi, con l'obiettivo di favorire il trasferimento di know-how sin dalla fase di avvio del servizio. Inoltre, l'impresa aggiudicataria fornirà tutte le documentazioni di progetto e di configurazione di tutti i sistemi e si renderà disponibile a partecipare, oltre che alla fase di collaudo, anche alla fase di pre-esercizio degli applicativi in particolare quello di gestione del patrimonio Sepacom.

E' fatto obbligo per l'impresa partecipante offrire non meno di 10gg/uomo per garantire il servizio di installazione e configurazione dei software database, tenuto conto della complessità dell'architettura di DR/BC e volendo la Napoli Servizi assicurarsi il successo della messa in esercizio dell'applicativo di gestione patrimonio Sepacom.

Nonché per il corretto supporto e passaggio di conoscenze tra l'impresa aggiudicataria della presente procedura, il produttore del software applicativo e il personale preposto della Napoli Servizi.

4.2 Conduzione dell'infrastruttura Oracle (Supporto sistemistico e assistenza tecnica)

Il servizio di supporto sistemistico e assistenza tecnica è un insieme integrato di attività a copertura totale di tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche della Napoli Servizi relativamente all'infrastruttura Oracle ed in particolare alle attività orientate a supportare la gestione dell'applicativo di gestione patrimonio Sepacom che la Napoli Servizi si appresta a mettere in esercizio.

Qui e per il prosieguo, si dovrà intendere che tutte le attività richieste saranno da esplicarsi sia sulle base dati *on-premise* che su quelle *in cloud*, che dovranno essere allineate alle prime in configurazione DR.

L'obiettivo del servizio consiste nell'assicurare, attraverso personale specializzato, attività di gestione e conduzione dell'infrastruttura Oracle nel suo complesso prevedendo come minimo le seguenti attività:

- Gestione delle configurazioni delle istanze
- Gestione della sicurezza del sistema Oracle Database
- Installazioni patch Oracle (patch di sicurezza e fix per specifiche problematiche) previa concertazione con i produttori degli applicativi e incluse le eventuali attività da svolgersi nell'ambiente Oracle, conseguenti le installazioni stesse
- Verifica log ed alert
- Gestione e monitoraggio del corretto funzionamento delle basi dati ed il perfetto allineamento tra quello on-premise e in cloud
- Monitoraggio delle funzionalità in modalità 7ggx24h
- Esecuzione dei backup database organizzati secondo le esigenze indicate dalla Napoli Servizi
- Esecuzione di restore database secondo le esigenze indicate dalla Napoli Servizi
- Gestione delle performance dell'ambiente Oracle Database
- Creazione di nuovi database e eliminazione dei database secondo le esigenze indicate dalla Napoli Servizi
- Modifica dei parametri di installazione del database
- Manutenzione dei database eliminando quei dati che dovessero per difetto di progettazione degli applicativi popolare i DB con dati superflui, duplicati o errati secondo le esigenze indicate dalla Napoli Servizi
- Gestione delle utenze – con possibilità di delegare alla Napoli Servizi, tramite funzionalità specifiche, alcuni interventi da realizzare in modo tempestivo e automatico, ad esempio: reset delle password e delle sessioni applicative piuttosto che autenticazioni/abilitazioni ai diversi applicativi
- Rilascio in esercizio delle nuove funzionalità e/o versioni delle basi dati e la relativa presa in carico per la gestione

- Risolvere i malfunzionamenti del software che richiedano interventi di riconfigurazione o modifica dei database e relativo aggiornamento della documentazione
- Predisposizione di base dati di sviluppo e delle relative procedure per allineamento della base dati da sviluppo a produzione, di concerto con la Napoli Servizi e i terzi a cui è affidata la gestione degli applicativi
- Produzione mensile di report sulle attività eseguite, sugli interventi richiesti e le operazioni effettuate
- Aggiornamento costante della documentazione tecnica che descrive l'infrastruttura Oracle, le relative configurazioni e le procedure per il suo mantenimento nonché quelle previste per le funzionalità di DR/BC
- Eseguire almeno due volte all'anno le procedure di verifica del disaster recovery mediante lo switch dal sito primario al sito in stand-by nel cloud Oracle, secondo le indicazioni della Napoli Servizi
- Ricostruzione dell'infrastruttura Oracle on-premise e in cloud nel caso di eventi che richiedano tale attività come unica soluzione per il ripristino del regolare funzionamento
- Interfaccia con i fornitori degli applicativi software, tra cui quello per gestione del patrimonio denominato Sepacom, per la gestione dell'Assistenza Tecnica mediante:
 - Analisi dei fabbisogni
 - Esecuzione degli interventi richiesti o previsti
 - Supporto alla diagnosi
 - Supporto agli interventi dei fornitori degli applicativi.
- Interfaccia con il produttore Oracle per l'assistenza sul prodotto
- Supporto alla progettazione evolutiva dell'infrastruttura Oracle.

Nel monitoraggio delle base dati con la verifica e l'individuazione di potenziali problemi e/o interventi, ad esempio di ottimizzazione di performance del sistema, devono prevedersi delle immediate segnalazioni alla Napoli Servizi concertando quando e se attivare le soluzioni proposte dall'impresa aggiudicataria.

Il punto di contatto per segnalare problematiche alla Napoli Servizi è individuato nell'ufficio Servizi Informativi. Laddove si verificano delle problematiche imputabili ai fornitori degli applicativi l'impresa aggiudicataria dovrà garantire tutto il supporto per quanto di competenza.

Nei casi di introduzione di nuovi applicativi che si basano su database Oracle, l'impresa aggiudicataria dovrà erogare anche i servizi previsti nel punto precedente 4.1.

ART. 5 - SLA Services Level Agreement

Gli SLA (Services Level Agreement) minimi richiesti sono:

- Assistenza mediante Help Desk telefonico, dalle ore 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, con tele-assistenza remota;

- Presa in carico del problema entro 4 ore lavorative dalla segnalazione, risoluzione da remoto entro 16 ore lavorative dalla segnalazione e per i casi bloccanti che impattano in modo esteso sull'utenza entro 8 ore lavorative dalla segnalazione;
- Intervento on site per problemi non risolvibili da remoto entro 20 ore lavorative dalla segnalazione e per i casi bloccanti che impattano in modo esteso sull'utenza entro 12 ore lavorative dalla segnalazione.

L'impresa partecipante ha la facoltà di proporre ulteriori servizi non esplicitamente richiesti nel presente documento, ma inerenti l'oggetto della gara, che l'amministrazione appaltante si riserva di valutare, a suo insindacabile giudizio, al fine della valutazione del punteggio tecnico.

ART. 6 - REQUISITI TECNICI DI AMMISSIONE ALLA GARA

- Le imprese partecipanti devono essere regolarmente iscritte al MePA - ICT 2009 Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni;
- Le imprese partecipanti devono essere certificate dalla Oracle con qualifica di "Oracle Partner";
- I tecnici designati per la durata dell'intero contratto devono essere in possesso della certificazione di "Oracle Database Administrator Certified Professional", per la versione del DB che si utilizzerà.

Il possesso di ogni certificazione, quella suddetta e altre che si vorranno produrre, deve essere provato in fase di esecuzione dell'appalto mediante la presentazione in copia del documento attestante il suo conseguimento, rilasciato dalla società che concede la certificazione medesima.

ART. 7 - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Al fine di partecipare alla presente RDO numero 990929, il fornitore è obbligato a:

- Controfirmare con firma digitale in segno di accettazione e presa visione il presente documento ed i relativi allegati;
- Compilare il modello allegato e comunicare gli estremi del conto dedicato assumendo tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria, di cui alla L. 136 del 13.08.2010. (Allegato A)
- Indicare in fase di offerta i costi dei singoli prodotti/servizi offerti e riepilogati nella tabella all'ART. 2.
- Allegare alla documentazione amministrativa il pagamento in favore dell'ANAC.

ART. 8 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI

Al fine di garantire la migliore esecuzione del servizio, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il rispetto delle seguenti modalità di svolgimento della prestazione contrattuale.

Tutte le certificazioni richieste nell'articolo 6 "Requisiti tecnici di ammissione alla gara" dovranno essere mantenute attive per tutta la durata del contratto.

Le prestazioni da erogare per le attività descritte, sono da effettuarsi secondo gli SLA stabiliti nel presente documento di gara.

Gli interventi di emergenza per l'individuazione e rimozione dei problemi dell'infrastruttura Oracle che possono, a insindacabile giudizio della Napoli Servizi, pregiudicare l'erogazione dei servizi offerti dagli applicativi aziendali interessati, con il ripristino delle complete funzionalità di esercizio della infrastruttura Oracle, dovranno essere effettuati nei termini temporali definiti dagli SLA stabiliti nel presente documento di gara.

Dovrà essere contemplata la possibilità di richiedere eccezionalmente all'impresa aggiudicataria, con preavviso minimo di 24 ore, prestazioni straordinarie anche in orari notturni e nelle giornate di sabato, domenica e festivi.

Per nessuna ragione sarà ammessa la sospensione dell'intervento di emergenza già iniziato, prima della sua risoluzione.

A seguito di una richiesta di intervento di emergenza per l'individuazione e rimozione dei problemi che possono, a insindacabile giudizio della Napoli Servizi, pregiudicare l'erogazione del servizio offerto dagli applicativi aziendali interessati, l'impresa aggiudicatrice non potrà per nessun motivo:

- Omettere di intervenire con uno dei tecnici designati;
- Sospendere l'intervento di emergenza già iniziato.

Le prestazioni da erogare per le attività descritte saranno sempre sottoposte a coordinamento del personale della Napoli Servizi.

Gli interventi tecnici pianificabili (ad esempio installazioni di patch, aggiornamenti etc) che possono implicare la sospensione delle attività degli utenti che usano gli applicativi basati su Oracle, dovranno essere eseguiti fuori dell'orario di lavoro ordinario della Napoli Servizi (8-17).

I tecnici responsabili della prestazione del servizio, da un minimo di due fino ad un massimo di tre, devono essere nominativamente indicati e designati per la durata dell'intero contratto, senza soluzione di continuità. Non saranno in alcun caso ammessi ad operare sull'infrastruttura Oracle installata in Napoli Servizi, tecnici diversi da quelli designati.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, venisse a mancare la disponibilità di uno dei tecnici designati e si determinasse la perdita del numero minimo degli operatori richiesto in sede di gara, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere tempestivamente alla relativa sostituzione.

In ogni caso, l'impresa aggiudicataria non potrà sostituire i tecnici designati in possesso della medesima certificazione per più di due volte durante il periodo di vigenza del contratto.

L'esecuzione di interventi da parte di tecnici diversi da quelli designati sarà equivalente, da un punto di vista contrattuale, alla mancata erogazione dell'intervento.

La Napoli Servizi si riserva, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione di uno o più tecnici designati durante il periodo di vigenza del contratto. In tal caso, l'impresa aggiudicataria si obbliga a sostituire il tecnico entro il termine perentorio di 60 giorni dalla richiesta di sostituzione con altro avente i medesimi requisiti richiesti in fase di gara.

Ciascun tecnico potrà essere chiamato a svolgere una qualsiasi attività inerente le competenze professionali per cui è stato designato.

Tali attività dovranno essere coordinate dal personale della Napoli Servizi e potranno riguardare anche progetti di sviluppo, riconfigurazione e integrazione dell'infrastruttura Oracle.

Non resteranno escluse dal contratto le attività di migrazione verso versioni più aggiornate di software e firmware decise dalla Napoli Servizi e che coinvolgono i sistemi e gli apparati in esercizio al momento dell'aggiudicazione della gara.

L'impianto tecnologico della Napoli Servizi potrà essere ampliato, ridotto o comunque modificato nella sua qualità o quantità durante il periodo del contratto.

Qualora richiesto o nei casi previsti per il conseguimento degli obblighi contrattualmente fissati, l'impresa aggiudicataria dovrà farsi carico di gestire i contatti con i presidi tecnici del produttore Oracle e degli altri produttori degli applicativi, attivi o da attivare presso la Napoli Servizi, che si basano sul database Oracle.

Prima dell'inizio della fornitura la società affidataria dovrà assicurare, in forma scritta, di aver avuto accesso e di aver preso conoscenza di tutte le componenti hardware, firmware, software e di rete che costituiscono l'infrastruttura ICT in esercizio in cui si predisporrà l'infrastruttura Oracle.

La violazione delle suddette modalità di svolgimento della prestazione contrattuale, comporterà l'applicazione delle sanzioni indicate dagli altri documenti di gara o dagli obblighi contrattuali.

ART. 9 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il criterio di aggiudicazione prescelto dalla stazione appaltante è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 D.lgs. 163/2006; in particolare verranno assegnati fino ad un massimo di 100 punti, così articolati:

- PUNTEGGIO TECNICO - fino a 70 punti alla qualità, attribuiti in base ai seguenti criteri:
 - Massimo 20 Punti: Qualità della proposta (dovrà essere presentata una relazione dettagliata di max 10 pag. formato A4 / stampa fronte unico / carattere "Arial" minimo 10 pt / paragrafo 1,5 interlinea)
 - Massimo 15 Punti: SLA (Services Level Agreement)
 - Massimo 5 Punti: Struttura per il servizio di assistenza sistemistica (costituirà titolo preferenziale una sede operativa in ambito regionale)
 - Massimo 15 Punti: Tempi di realizzazione
 - Massimo 15 Punti: Elementi Migliorativi (dovrà essere presentata una relazione dettagliata di max 10 pag. formato A4 / stampa fronte unico / carattere "Arial" minimo 10 pt / paragrafo 1,5 interlinea)

NB: le offerte con punteggio tecnico inferiore alla sufficienza, fissata in 42 punti, non verranno prese in considerazione e pertanto verranno escluse dalla gara per carenza delle condizioni qualitative minime richieste. Per tali offerte non si procederà all'apertura della busta economica, quindi l'importo offerto non concorrerà alla determinazione del punteggio economico.

- PUNTEGGIO ECONOMICO - fino a 30 punti al prezzo attribuiti in base alla seguente formula:

$$\text{Prezzo minore offerto} / \text{Prezzo offerto} * 30$$

Nella fase di aggiudicazione la Commissione procederà prima alla valutazione tecnica di tutte le offerte e successivamente all'apertura delle buste con l'offerta economica, con relativa valutazione.