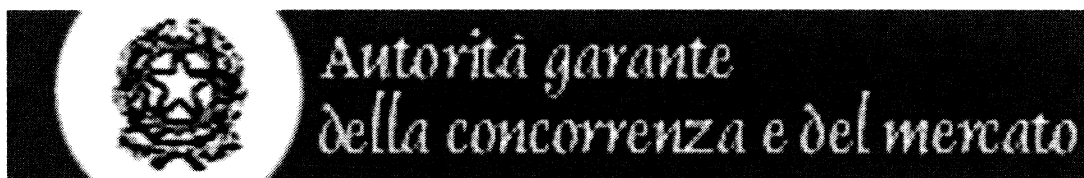


DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO E ASSISTENZA TECNICA IN AMBIENTE ORACLE
	Vers. del 05/10/2011 9.46



CAPITOLATO TECNICO A CURA DELLA

DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

*SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI
UN SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO
E ASSISTENZA TECNICA IN AMBIENTE ORACLE*

DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO E ASSISTENZA TECNICA IN AMBIENTE ORACLE
	Vers. del 05/10/2011 9.46

Premessa

Il seguente capitolato ha lo scopo di fornire le indicazioni tecniche e operative necessarie alla indizione della gara per il supporto sistemistico e l'assistenza tecnica indispensabili all'Autorità per garantire l'ottimale gestione e la più efficiente erogazione dei suoi servizi tecnologici, in relazione alle risorse strumentali e umane disponibili.

Descrizione del servizio

Il servizio richiesto di supporto sistemistico e assistenza tecnica in ambiente ORACLE riguarda le attività di:

- installazione, configurazione e messa a punto dei prodotti ORACLE, negli ambienti di esercizio e test del sistema informatico dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche Autorità o AGCM);
- formazione per il personale tecnico dell'AGCM finalizzata alla gestione del software installato in ambito ORACLE.
- interventi di emergenza per l'individuazione e rimozione dei problemi che possono, a insindacabile giudizio dell'Autorità, pregiudicare l'erogazione del servizio offerto dal sistema informativo dell'AGCM. Tali interventi dovranno garantire il ripristino delle complete funzionalità di esercizio dell'infrastruttura ICT.

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

Requisiti tecnici di ammissione alla gara

- Le società devono essere certificate dalla ORACLE con qualifica di **"ORACLE PARTNER"** da almeno 24 mesi.
- I tecnici designati per la durata dell'intero contratto devono essere in possesso della certificazione di **"Oracle Database 10g Administrator Certified Professional"** da almeno 24 mesi.

Il possesso di ogni certifica deve essere provato mediante la presentazione in copia del documento attestante il suo conseguimento, rilasciato dalla società che concede la certifica medesima.

DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO E ASSISTENZA TECNICA IN AMBIENTE ORACLE
	Vers. del 05/10/2011 9.46

Modalità di svolgimento della prestazione contrattuale

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

Tutte le certifiche richieste nel paragrafo "*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 nei documenti di gara.

Gli interventi di emergenza per l'individuazione e rimozione dei problemi che possono, a insindacabile giudizio dell'Autorità, pregiudicare l'erogazione del servizio offerto dal sistema informativo dell'Autorità, con il ripristino delle complete funzionalità di esercizio dell'infrastruttura ICT, dovranno essere effettuati nei predetti termini temporali

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 dell'Autorità, pregiudicare l'erogazione del servizio offerto dal sistema informativo dell'AGCM, l'assuntore non potrà per nessun motivo:

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

L'erogazione dei servizi di supporto tecnico sistemistico e di assistenza tecnica (ivi compresi gli "*interventi di emergenza per l'individuazione e rimozione dei problemi che possono, a insindacabile giudizio dell'Autorità, pregiudicare l'erogazione del servizio offerto dal sistema informativo dell'Autorità*") sarà richiesta dalla Direzione Servizi Informatici e Tecnologici dell'AGCM (di seguito anche DSIT), in base alle esigenze che verranno dalla stessa di volta in volta segnalate.

L'assistenza deve essere garantita secondo gli orari stabiliti nei documenti di gara.

Non sono previsti sistemi di calcolo degli SLA di tipo statistico (medie su finestre temporali mobili).

Per motivi di sicurezza:

- non potranno essere previsti collegamenti VPN (Virtual Private Network) o comunque remoti, per il monitoraggio o l'intervento sui sistemi installati in Autorità;
- le credenziali di accesso ai sistemi in qualità di amministratore verranno concesse di volta in volta dal personale della DSIT.

Le prestazioni da erogare per le attività descritte saranno coordinate dal personale della DSIT.

I tecnici responsabili della prestazione del servizio, da un minimo di due fino ad un massimo di tre per ciascuna delle certifiche richieste, devono essere nominativamente indicati e designati per la durata dell'intero contratto, senza soluzione di continuità.

Non saranno in alcun caso ammessi ad operare sui sistemi installati in Autorità tecnici diversi da quelli designati.

DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO E ASSISTENZA TECNICA IN AMBIENTE ORACLE
	Vers. del 05/10/2011 9.46

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'assuntore dovrà provvedere tempestivamente alla relativa sostituzione.

In ogni caso, l'assuntore non potrà sostituire i tecnici designati nell'ambito della medesima certifica per più di due volte durante il periodo di vigenza del contratto.

L'invio per l'intervento di tecnici diversi da quelli designati sarà equivalente, da un punto di vista contrattuale, al mancato invio del tecnico.

L'Autorità 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'assuntore 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 DSIT e potranno riguardare anche progetti di sviluppo, riconfigurazione e integrazione dell'infrastruttura ICT.

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

Dovrà essere contemplata la possibilità di richiedere all'assuntore, con preavviso minimo di 24 ore, prestazioni straordinarie di tecnici nominativamente individuati. Tali prestazioni potranno essere richieste anche in orari notturni e nelle giornate di sabato e domenica, nonché nelle giornate festive.

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

Qualora richiesto per il conseguimento degli obblighi contrattualmente fissati, l'assuntore dovrà farsi carico di gestire i contatti con i presidi tecnici dei fornitori pro tempore di altri servizi tecnologici attivi presso l'Autorità.

Tutte le informazioni tecniche fornite dall'Autorità potranno essere verificate dalle società partecipanti alla gara di aggiudicazione, prendendo visione, nelle forme e secondo le modalità che verranno successivamente indicate, della quantità e tipologia dei sistemi oggetto del servizio e di quant'altro necessario per la formulazione di un'offerta congrua con i servizi richiesti.

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

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.