

CAPITOLATO TECNICO

per la fornitura di un servizio di licensing “unlimited” del software di DATABASE Oracle e dei relativi servizi connessi, software e supporto tramite SDAPA

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3	DESCRIZIONE PRODOTTI SOFTWARE E FUNZIONALITA' DEI SOFTWARE ORACLE OGGETTO DI FORNITURA	4
4	SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	7
4.1	Servizio ULA (<i>Unlimited License Agreement</i>) per vari prodotti software e relativi servizi di "Software Update License & Support"	7
4.2	Fornitura servizi di Formazione Oracle Education	7
4.3	Fornitura servizi di supporto avanzato per il software Oracle.....	9
5	ESECUZIONE DELLA FORNITURA E REMUNERAZIONE	10
5.1	Premessa e requisiti di esecuzione	10
5.2	Responsabile dell'Esecuzione del Contratto	11
5.3	Servizi di "Software Update License & Support"	11
5.4	Servizi di supporto avanzato per il software Oracle	11
5.5	Modalità di remunerazione.....	11
5.6	Livelli di servizio	12

1 PREMESSA

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026 del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI), in linea con le direttive strategiche dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), pone grande attenzione alla digitalizzazione, all'innovazione e alla razionalizzazione dei processi, con l'obiettivo di assicurare risparmi significativi nella spesa pubblica ed erogare servizi efficaci anche a distanza, senza soluzione di continuità, in maniera capillare e vicina al cittadino. In questo contesto, il piano prevede il consolidamento delle tecnologie attualmente in uso e l'ammodernamento delle piattaforme a supporto dei processi di raccolta, elaborazione e gestione dei dati, con l'obiettivo di garantire maggiore efficienza, scalabilità e sicurezza nell'infrastruttura tecnologica ministeriale, abilitando così una più efficace gestione delle informazioni e una migliore interoperabilità tra i sistemi.

Tra le missioni istituzionali chiave del MAECI rientrano l'erogazione dei servizi consolari, l'assistenza ai connazionali all'estero e la gestione dei visti d'ingresso. Queste attività vengono svolte nel rispetto delle normative di riferimento e attraverso l'adozione di strumenti tecnologici avanzati per migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi. In particolare, la gestione dei visti è regolata dagli Accordi di Schengen e l'Italia si colloca tra i maggiori partner Schengen per numero di visti concessi, con oltre 2 milioni di visti rilasciati. A livello nazionale, l'efficienza di questo sistema è garantita anche dall'elevato standard tecnologico che supporta la gestione delle procedure e dei flussi informativi.

Per attuare in modo ottimale la strategia evolutiva dell'infrastruttura IT ministeriale, si rende necessario sia il mantenimento di alcune soluzioni contrattuali esistenti, sia l'adozione di nuovi strumenti contrattuali in grado di supportare le esigenze operative e di sviluppo.

In particolare, il sempre crescente utilizzo di strumenti di DATABASE, derivante tra l'altro dalla necessità di reingegnerizzazione degli applicativi affinché possano essere migrati sul cloud, richiederà, nel corso del prossimo triennio, un significativo potenziamento dell'infrastruttura di DB con conseguente fabbisogno addizionale di licenze.

Questo comporta la necessità di un fabbisogno addizionale di licenze software adeguate a sostenere tale espansione.

Alla luce di queste esigenze, si ritiene strategico sottoscrivere un nuovo accordo di licensing "unlimited" del software di DATABASE Oracle e delle relative option, già ampiamente utilizzati dal ministero. Questa scelta consentirà di ottimizzare la gestione delle licenze, garantire la continuità operativa e ridurre la complessità amministrativa legata alla gestione degli asset software.

Oltre all'acquisizione delle licenze, il presente capitolato prevede l'attivazione dei servizi di manutenzione per tutte le componenti software interessate, nonché di specifici servizi professionali dedicati all'ottimizzazione delle prestazioni (tuning) e al miglior utilizzo delle piattaforme. Al fine di semplificare la gestione amministrativa, tutte le scadenze contrattuali verranno allineate alla data del 24 novembre 2026.

Definizione	Descrizione
Produttore	Oracle
Committente	MAECI Ministero degli Affari Esteri e delle Collaborazioni Internazionali
Società/Impresa	La Società aggiudicataria della fornitura
Patch	Indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità

Tabella 1 - Acronimi e abbreviazioni

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura prevede l'acquisizione di un servizio di licensing "unlimited" del software di DATABASE Oracle e relative option, unitamente a vari servizi di manutenzione per prodotti software Oracle, servizi di Oracle Education e servizi a pacchetto di supporto avanzato per software Oracle (CSS), in particolare:

- 1) Sottoscrizione di un servizio di licensing ULA (*Unlimited License Agreement*) per vari prodotti software con annessi servizi di "Software Update License & Support", così come dettagliato nella Sezione 4.1
- 2) Acquisizione dei servizi di "Oracle Education", così come dettagliato nella Sezione 4.2
- 3) Acquisizione di servizi a pacchetto di supporto avanzato per software Oracle (CSS), così come dettagliato nella Sezione 4.3

Per una descrizione più completa ed esaustiva fare riferimento a quanto contenuto nel seguito del presente capitolato tecnico.

3 DESCRIZIONE PRODOTTI SOFTWARE E FUNZIONALITA' DEI SOFTWARE ORACLE OGGETTO DI FORNITURA

Oracle DATABASE Enterprise Edition

È il DATABASE relazionale più popolare al mondo, secondo il ben noto indice di popolarità di db-engines.com. Garantisce la completa indipendenza dalle piattaforme hardware, in quanto disponibile sui più diffusi sistemi operativi presenti sul mercato ed è anche disponibile come servizio Cloud, sia pubblico che privato. Le funzionalità messe a disposizione sono identiche su tutti i sistemi operativi supportati e la scalabilità sia

verticale che orizzontale è garantita dal pieno supporto di molteplici piattaforme hardware, che vanno dai sistemi monoprocesso alle architetture di tipo SMP (Symmetric Multi Processor), fino alle architetture di clustering attiva-attiva. La versione Enterprise Edition di Oracle Database è dotata anche di funzionalità specifiche finalizzate alla continuità operativa e al disaster recovery.

Real Application Clusters

È l'opzione del Database Oracle per la realizzazione di architetture ad alta disponibilità, in grado di assicurare la continuità operativa anche in caso di caduta, sia logica che fisica, di un server dedicato alla funzione di Database Server. È un componente essenziale della cosiddetta MAA (Maximum Availability Architecture) di Oracle, l'architettura di riferimento per progettare e realizzare sistemi anche complessi e multi sito, che garantiscano:

- protezione da malfunzionamenti hardware e software di qualsiasi genere, nonché errori umani e/o applicativi, che potrebbero avere impatto sull'operatività del database
- protezione da eventuali eventi di "disastro", con il supporto al conseguente recupero delle funzionalità su siti distinti e remoti
- la continuità operativa dei servizi di database, anche in presenza di attività di manutenzione, sia pianificate che impreviste

Advanced Security

È la soluzione nativa di cifratura per i dati memorizzati nel database Oracle. Essa consente (anche selettivamente su specifiche colonne di dati) la cifratura e decifratura, nonché l'offuscamento in tempo reale di dati personali e sensibili presenti nel database e la loro visualizzazione selettiva da qualsiasi strumento di interrogazione dati. La soluzione è formata da due componenti utilizzabili separatamente (Transparent Data Encryption e Data Redaction), per indirizzare varie problematiche di protezione dati, senza richiedere alcun intervento di modifica sugli applicativi.

Diagnostics Pack

Oracle Diagnostics Pack offre un insieme molto ricco di funzionalità per la diagnostica e monitoraggio in tempo reale del database. Esso agisce interfacciandosi direttamente con le componenti interne del motore di database e si configura come un'estensione della console Oracle Enterprise Manager. Consente di gestire gli aspetti prestazionali di molteplici database, grazie a un repository dedicato, in cui vengono memorizzate tutte le informazioni sull'esecuzione delle operazioni di database. La soluzione comprende numerosi report già pronti per l'uso, che evidenziano informazioni sulle prestazioni e sulla disponibilità dei vari database in uso.

Tuning Pack

Oracle Tuning Pack fornisce una serie di strumenti a supporto dell'intero processo di messa a punto (*tuning*) delle applicazioni. Il miglioramento prestazionale è ottenuto attraverso un monitoraggio in tempo reale delle operazioni di database, al quale fa seguito l'emissione di suggerimenti e consigli, prodotti da strumenti software automatici (*advisor*) che sono strettamente integrati con il Database Oracle e la piattaforma di Enterprise Manager, di cui il Tuning Pack è un'estensione. Questo permette di ottenere migliori prestazioni nelle attività

del database e conseguentemente migliori livelli di servizio, di continuità operativa e disponibilità dei servizi di database.

Oracle WebLogic Server Enterprise Edition

Oracle WebLogic Server Enterprise Edition è una piattaforma di applicazioni Java altamente scalabile e performante, progettata per supportare ambienti aziendali complessi. Fornisce funzionalità avanzate per lo sviluppo, la distribuzione e la gestione di applicazioni Java EE (Enterprise Edition), offrendo strumenti per alta disponibilità, clustering, bilanciamento del carico, gestione delle transazioni e sicurezza. Ideale per applicazioni mission-critical, consente l'integrazione con altri prodotti Oracle e non, supporta ambienti cloud, on-premises e ibridi, garantendo prestazioni elevate e flessibilità operativa.

4 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

In questa sezione vengono definiti e dettagliati tutti gli elementi costitutivi della fornitura richiesta.

4.1 Servizio ULA (*Unlimited License Agreement*) per vari prodotti software e relativi servizi di “Software Update License & Support”

Per la maggior parte dei prodotti software descritti nella Sezione 3, unitamente ai relativi servizi di “Software Update License & Support”, gli stessi erano stati già acquisiti mediante adesione alla “Convenzione per la fornitura Multibrand di prodotti software, manutenzione software e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni” stipulata da Consip per la durata di 24 mesi, con scadenza 24 novembre 2024.

Si richiede la fornitura di un nuovo accordo ULA, della durata di 20 mesi, in continuità con il precedente, e dei relativi servizi di “Software Update License & Support” per un periodo di 20 mesi. Il nuovo accordo dovrà includere tutti i prodotti già presenti nel precedente contratto (CIG 9133743B28), che per maggior chiarezza sono comunque esplicitati nella Tabella 4.1.

Descrizione prodotto	È richiesta la sottoscrizione dei servizi “Software Update License & Support” fino al 24/11/2026
Oracle Database Enterprise Edition	SI
Real Application Clusters	SI
Advanced Security	SI
Diagnostics Pack	SI
Tuning Pack	SI
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition	SI

Tabella 4.1 - prodotti oggetto del nuovo accordo Unlimited License Agreement (ULA)

4.2 Fornitura servizi di Formazione Oracle Education

I servizi di formazione sono richiesti dall’Amministrazione principalmente al fine di sviluppare le competenze interne per un migliore utilizzo delle tecnologie dei prodotti Oracle utilizzati. In continuità con il triennio precedente, l’obiettivo dell’Amministrazione è di creare un gruppo di risorse formate e certificate per la gestione e supervisione di tutte le applicazioni inerenti alle tecnologie Oracle.

Per queste necessità, l’Amministrazione richiede l’attivazione della seguente soluzione formativa di Oracle University:

- **Corsi di formazione dedicata** (denominati PRV ELS event: Private Event con attivazione Event Learning Subscription) per ambienti, laboratori, materiali, erogati live in classe presso questo Istituto o da remoto con attivazione Zoom e Live Virtual Class (LVC), con docenza in lingua italiana, qualificata e certificata Oracle. I corsi ufficiali del catalogo Oracle University verteranno su tecnologia Oracle del catalogo Tech OnPrem e Cloud Applications.

L'esigenza dell'Amministrazione è di acquistare un Learning Credit pari a n. **15 giornate in 12 mesi** di corsi di formazione dedicata, corrispondenti a **3 pacchetti da 5 giornate ciascuno** e con la partecipazione fino a **12 persone** ognuno. I titoli dei corsi dedicati saranno scelti in base alle richieste di progetto e concordati in modalità e date di erogazione con la divisione Oracle University, con i part number indicati nella seguente tabella.

Corsi	Tipo	Metrica	Quantità	Durata
Oracle University Learning Credits (B108230) per n. 3 Prv ELS event da 5gg. 12 studenti per Corso	Corsi dedicati LVC/inclass	giornate	15	12 mesi

- **Tabella 4.2 – Corsi di formazione dedicata**

-

- **Cloud Learning Subscription (CLS):** per una più facile scelta ed erogazione nel tempo dei percorsi di formazione, allineandosi con la struttura di Oracle University e le esigenze di progetto, l'Amministrazione è solita ricorrere ad un acquisto di Learning Credit, ovvero un credito di formazione, con fatturazione all'ordine e piena flessibilità di scelta del catalogo formativo concordando con Oracle University i tempi e moduli formativi da erogare in modalità dedicata.

L'esigenza dell'Amministrazione è di acquistare un Learning Credit pari **3 subscriptions**. Ogni sottoscrizione del catalogo completo Oracle University, sia Technology (compresi OCI, IAAS e PAAS), sia Cloud Applications (SAAS), deve includere, per un periodo di tempo di **12 mesi**, i seguenti item:

- o corsi preparatori alla certificazione;
- o exam-prep e voucher di certificazione della materia, con prenotazione dell'esame online in modalità autonoma, sia Oracle Proctored (qualora disponibile) che self paced test;
- o ambienti per fare in autonomia le esercitazioni;
- o sottotitoli aggiuntivi in italiano (oltre ad inglese);
- o sistema di monitoraggio progressi dei corsi e certificazioni, con invio al proprio manager (sostituisce l'attestato di partecipazione e l'e-attendance);
- o Explorer Badge condivisibile via social;
- o e-kit visionabile (student guide e lab guide);
- o accesso a Live Events calendarizzati a livello europeo e mondiali (corsi interattivi);
- o aggiornamento continuo dei contenuti in base all'aggiornamento dei prodotti Oracle.

La sottoscrizione Oracle Cloud Learning, per utente, include i part number elencati nella seguente Tabella.

Corsi	Tipo	Metrica	Quantità	Durata
Oracle University Learning Credits (B108230) per n.3 Oracle Cloud Learning Subscriptions (B109206 + B109207)	Corsi E-Learning	user	3	12 mesi

- **Tabella 4.2.1 – Corsi di formazione subscription**

4.3 Fornitura servizi di supporto avanzato per il software Oracle

Servizi CSS (Customer Success Services): Modulo ASA (Advanced Support Assistance – codici Oracle B86708 + B76416)

Per garantire una migliore gestione preventiva e proattiva delle tecnologie Oracle, si richiede, in linea con quanto già definito negli ultimi anni, l'attivazione del modulo **Oracle CSS ASA – Advanced Support Assistance** (codici Oracle: **B86708 + B76416**), che consiste in:

- assistenza personalizzata, diretta a gestire le richieste di assistenza (*Oracle Service Requests*), in modo da assicurare una loro soluzione più rapida e più efficace;
- attività tecniche di supporto specialistico di tipo preventivo/proattivo.

Il servizio ASA dovrà essere erogato per una durata di venti mesi e dovrà essere fornito dalle seguenti figure professionali Oracle:

- **Technical Account Manager (TAM)**, risorsa senior della struttura ACS che fungerà da “*focal point of contact*” per l'Amministrazione e che avrà il compito di gestire il servizio nel suo complesso, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, di ingaggiare gli specialisti di prodotto coordinandone gli interventi, di discutere con l'Amministrazione gli esiti delle attività svolte;
- **Advanced Support Engineer (ASE)**, specialisti tecnici senior della struttura ACS.

Nell'ambito della gestione delle *Oracle Service Request* il TAM dovrà:

- coordinare il team del Supporto Oracle che gestisce le SR, controllandone l'operato e verificando le azioni svolte per la risoluzione delle SR Oracle;
- interagire con i laboratori dello Sviluppo Oracle al fine di indirizzare più rapidamente la produzione di *patch, fix*, ecc., qualora risultino necessarie per la soluzione del problema;
- farsi carico delle eventuali escalation che si rendono necessarie all'interno del Supporto e dello Sviluppo Oracle;

-
- fornire un resoconto periodico sulle SR gestite (loro stato, data di apertura e di chiusura, *root cause / correction analysis*, ecc.).

Nell'ambito del servizio ASA, inoltre, il ruolo del TAM dovrà comprendere anche una serie di attività di supporto, tra le quali:

- fornire informazioni in merito a nuove certificazioni di piattaforme, di sistemi e di prodotti di terze parti, nonché in merito a note, alert, rilasci e patch relative allo specifico ambiente software Oracle dell'Amministrazione, compresi i Critical Patch Updates, valutandone l'impatto e i benefici sulle applicazioni dell'Amministrazione;
- assistere gli utenti dell'Amministrazione nell'uso degli strumenti tipici del Supporto (es. MyOracleSupport).

Il servizio ASA dovrà infine comprendere attività tecniche di supporto specialistico, svolte dagli ACS Engineer sempre sotto il coordinamento del TAM, tra le quali potranno rientrare quelle elencate qui di seguito:

- *troubleshooting e problem determination* a fronte di SR critiche;
- assistenza e supporto operativo all'esercizio;
- interventi periodici di *tuning e health-check*;
- supporto in fase di nuovi rilasci;
- analisi e implementazione di procedure di *back-up e restore*.
- analisi sulle prestazioni del software Oracle, diretta ad ottimizzare il carico generato dal software Oracle sui vari componenti dell'architettura hardware e software, nonché a migliorare nel complesso le performance del sistema (*performance review*);
- analisi dei possibili miglioramenti in termini di prestazioni e stabilità che possono derivare da opportune modifiche alla configurazione del software Oracle (*configuration review*);
- esame complessivo delle performance, delle configurazioni e del livello di patching del SW Oracle, diretto migliorare stabilità, disponibilità e prestazioni (*production review*).

Con riferimento specifico a questi interventi di supporto specialistico, si richiede un impegno medio mensile di 2,5 giornate/risorsa nel corso dei 24 mesi di servizio (per un totale quindi di 60 giornate/risorsa).

Resta inteso che le attività comprese nel modulo CSS-ASA saranno erogate in modalità continuativa con copertura tendenzialmente uniforme per l'intera durata contrattuale e che quindi questo sarà retribuito attraverso un canone periodico.

5 ESECUZIONE DELLA FORNITURA E REMUNERAZIONE

5.1 Premessa e requisiti di esecuzione

La Società dovrà garantire l'attivazione ed erogazione fino alla data indicata di tutti i servizi elencati nella Sezione 4, secondo le modalità e livelli di servizio specificati nel seguito.

5.2 Responsabile dell'Esecuzione del Contratto

Contestualmente alla stipula del contratto, la Società dovrà indicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile dell'Esecuzione del Contratto, che assumerà il ruolo di referente unico per MAECI per tutte le attività amministrative e contrattuali. Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per MAECI. Il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di MAECI con un preavviso massimo di nr.03 (tre) giorni lavorativi.

5.3 Servizi di "Software Update License & Support"

A partire dalla data di sottoscrizione del contratto e comunque in continuità con la scadenza degli analoghi servizi attualmente in essere, la Società dovrà garantire che il Produttore renda attivi i servizi di "Software Update License & Support" su tutti i prodotti della sezione 4 per i quali tali servizi sono richiesti, e ne garantisca la validità fino al 24/11/2026.

Questo comporta che per l'intero periodo di validità contrattuale, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione su tutti i prodotti software indicati. Il servizio deve comprendere 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.

Il servizio "Software Update License & Support" di Oracle comprende il diritto agli aggiornamenti del prodotto e al supporto tecnico 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tale supporto è basato sul Web e fornito tramite il Portale "My Oracle Support" (MOS). Le caratteristiche di MOS includono notifiche proattive, home page personalizzate, la possibilità di accesso diretto agli esperti Oracle per domande specifiche sul prodotto, relative all'installazione e al funzionamento del software Oracle.

La Società si impegna altresì, in caso di indisponibilità del download, a fornire all'MAECI i prodotti e aggiornamenti richiesti entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta formale da parte del DEC MAECI. Resta inteso che, durante tale periodo, la fornitura e la consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società.

5.4 Servizi di supporto avanzato per il software Oracle

A partire dalla data di sottoscrizione del contratto e comunque in continuità con la scadenza degli analoghi servizi attualmente in essere, la Società dovrà garantire che il Produttore renda attivi i servizi a pacchetto di "Oracle ACS" nelle quantità indicate alla Sezione 4.3.

5.5 Modalità di remunerazione

Al fine di consentire una corretta distribuzione quantitativa e temporale delle remunerazioni previste per i prodotti e servizi forniti, in linea con gli stanziamenti sui singoli capitoli di bilancio MAECI previsti per le singole voci della fornitura, entro 10 giorni lavorativi dalla firma contrattuale la Società dovrà consegnare un "Piano di

Ripartizione degli Importi da Fatturare”, secondo lo schema di seguito riportato che stabilirà di fatto le modalità e gli importi da fatturare nel corso della durata contrattuale.

Prodotti / Servizi	Modalità di fatturazione
Fornitura del nuovo accordo ULA per tutti i prodotti indicati nella Tabella 4.1	Fatturazione dell'intero importo a partire dall'attivazione del nuovo accordo ULA e della disponibilità del nuovo software sui siti della Oracle
Servizi di manutenzione “Software Update License & Support” per tutti i prodotti software (nuovi e non) fino la scadenza del 24 novembre 2026 indicati nelle tabelle 4.1	Importo suddiviso in trimestri. Fatturazione trimestrale posticipata rispetto all'erogazione del servizio
Servizi di Oracle Education indicati nella Tabella 4.2 e 4.2.1	Fatturazione dell'intero importo a partire dall'attivazione del contratto. Fatturazione semestrale anticipata per l'erogazione del learning credit
Servizi di supporto avanzato “pacchetto CSS”, come indicati nella Tabella 4.3	Importo suddiviso in trimestri. Fatturazione trimestrale posticipata rispetto all'erogazione del servizio

Tabella 5.5.1 – Schema del Piano di Ripartizione degli Importi da Fatturare

5.6 Livelli di servizio

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura. La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, secondo quanto previsto nello schema di contratto. Con riferimento ai livelli di servizio specificati nel seguito, i giorni e ore lavorativi vengono definiti sulla base delle fasce orarie che vanno dalle ore 07:30 alle 19:30 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali.

5.6.1 Livelli di servizio per “Software Update License & Support”

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- Livello di Severità 1 – Critical Business Impact – il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa il blocco del sistema e l'interruzione delle attività.
- Livello di Severità 2 – Significant Business Impact – il livello di severità di una richiesta relativa a un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche importanti, risultante in una minore funzionalità del servizio.
- Livello di Severità 3 – Minor Business Impact – il livello di severità di richieste relative a: (i) caratteristiche e funzionalità; e/o (ii) un malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche significative, risolvibile con workaround, oppure la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative in assenza di
- Livello di Severità 4 – No Business Impact – il livello di severità di richieste di informazioni o chiarimenti sulla documentazione.

L'assegnazione del livello di severità spetta al Committente e il Fornitore si impegna ad osservare i relativi livelli di servizio.

Ricevuta la segnalazione di malfunzionamento di cui sopra, la presa in carico del problema dovrà avere luogo entro i termini di seguito riportati:

- per il livello di Severità 1 entro 2 ore solari;
- per il livello di Severità 2 entro 7 ore lavorative;
- per il livello di Severità 3 e 4 entro 24 ore lavorative;

Le richieste di intervento verranno gestite dal Fornitore tramite un tecnico specializzato. Il Fornitore si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software entro i seguenti termini perentori, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto:

- Livello di severità 1: risoluzione entro 1 (uno) giorno solare dalla presa in carico della Service Request nel caso di problema riconosciuto (non-bugged) e di 9 (nove) giorni solari dalla presa in carico della Service Request nel caso di problema non riconosciuto (bugged))
- Livello di severità 2: risoluzione entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presa in carico della Service Request
- Livello di severità 3 e 4: risoluzione entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla presa in carico della Service Request.

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 si potrà concordare un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento.

- Ove l'eliminazione del malfunzionamento richiedesse un tempo superiore a quelli indicati nei precedenti punti, l'operatore economico, previa fornitura di una soluzione temporanea, potrà

concordare con il Committente un nuovo termine per la risoluzione definitiva del malfunzionamento. Nel caso di cui sopra, tale nuovo termine sarà oggetto di eventuale applicazione delle penali previste nel contratto.

- Qualora nel corso della gestione della Service Request, il Fornitore necessitasse di ulteriori input o informazioni da parte del Committente, la misurazione delle tempistiche sopra indicate verrebbe sospesa per il tempo strettamente necessario al Committente per fornire le informazioni richieste.