



ALLEGATO 4

CRUI - CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA' ITALIANE



Descrizione dei Servizi ACS

Data di redazione : 12/07/2019

Validità del presente documento: tre anni dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro

SOMMARIO

ORACLE ADVANCED CUSTOMER SERVICES (ACS)	4
ACS PORTFOLIO	5
SERVIZI ACS ANNUALI	6
ADVANCED SUPPORT ASSISTANCE (ASA)	8
<i>Disponibilità</i>	8
<i>Definizione dei Deliverable</i>	8
BUSINESS CRITICAL ASSISTANCE (BCA).....	9
<i>Disponibilità</i>	10
<i>Definizione dei Deliverable</i>	10
SERVIZI ACS FIXED SCOPE	11
DESCRIZIONE SERVIZI FIXED SCOPE.....	11
<i>Standard Software Installation & Configuration</i>	11
<i>Oracle Preproduction Readiness Review</i>	12
<i>Configuration Review and Recommendations</i>	12
<i>Performance Review and Recommendations</i>	12
<i>High Availability Review and Recommendations</i>	13
<i>Oracle Patch Review and Installation</i>	13
<i>Oracle Go Live Support</i>	13
SERVIZI ACS PER IL CLOUD	15
SERVIZI ACS PER LA SOLUZIONE ORACLE CLOUD@CUSTOMER.....	15
<i>Servizio Cloud@Customer Readiness</i>	17
<i>Servizio di Workload Planning & Design for Cloud@Customer</i>	18
<i>Go-Live Support for Cloud</i>	18
<i>Oracle Cloud Priority Support</i>	19
Vantaggi per il Cliente	19
SERVIZI PER IL DBAAS- EROGABILI SIA PER DB IN CLOUD CHE ON-PREMISE	20
<i>Oracle Database Consolidation Planning</i>	20
Disponibilità	21
Definizione dei Deliverable	21
<i>Oracle Load Testing and Analysis</i>	21
Disponibilità	22
Definizione dei Deliverables	22
<i>Oracle Transition Service for Database</i>	22
Disponibilità	23
Definizione dei Deliverables.....	23
<i>Oracle Performance Tuning and Benchmarking</i>	23
Disponibilità	24
Definizione dei Deliverable	24
ORACLE MISSION CRITICAL SUPPORT FOR SAAS	25
<i>Business Help Desk for SaaS</i>	25
<i>Critical Process Management for SaaS</i>	25
<i>Extensions and Integrations for SaaS</i>	25
<i>Regression Testing for SaaS</i>	25
ORACLE MANAGED APPLICATION UNLIMITED	26
<i>Benefici chiave per il cliente</i>	26
<i>Funzionalità principali</i>	26
ORACLE MANAGED CLOUD FUNCTIONAL HELPDESK	26
<i>Functional Support Management</i>	26
<i>Business Lifecycle Support</i>	26
<i>Gestione dei Processi Critici</i>	27

SCONTI A VOLUME	28
FIXED SCOPE, ANNUAL & T&M:.....	28
ACS CLOUD SERVICES:	28

Oracle Advanced Customer Services (ACS).

Il presente documento fornisce una descrizione del portafoglio Oracle per l'offerta di servizi ACS (Advanced Customer Support) in vigore alla data di redazione di cui al presente documento nell'ambito delle piattaforme hardware/software Oracle appositamente selezionata per CRUI CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITA' ITALIANE (in prosieguo denominata "CRUI") la quale acquisterà per conto delle Università elencate nell'Accordo Quadro di cui questo documento è parte integrante. Tale documento è redatto come guida con lo scopo di offrire una visione introduttiva generale dell'offerta ACS e della sua missione sul mercato. Una descrizione esaustiva e più dettagliata dell'intero Portofolio Servizi ACS, sul quale il presente Accordo quadro è interamente applicabile, è disponibile al seguente link: <https://www.oracle.com/support/advanced-customer-services/>

Oracle ACS è una divisione della linea di **Customer Services** il cui portafoglio servizi integra ed amplia i servizi di manutenzione Oracle *Premier Support* focalizzandosi sulle tecnologie Oracle nel contesto degli ambienti del Cliente.

L'obiettivo di ACS è assicurare che le piattaforme Oracle HW/SW operino sempre al massimo delle loro prestazioni e della loro disponibilità, sia in fase di pre-esercizio, sia in fase di produzione e, più in generale, nel corso del loro ciclo di vita e durante le migrazioni di versione e/o di infrastruttura nel corso dei refresh tecnologici.

L'esperienza maturata per più di 20 anni con circa 4000 clienti in ambienti "Mission Critical" ha permesso ad Oracle ACS di costruire una vastissima knowledge base ed una serie di tools ad uso esclusivo degli specialisti ACS. Tali strumenti consentono di costruire servizi personalizzati ed efficaci soprattutto nella gestione di ambienti Mission Critical basati su tecnologia Oracle. Inoltre la conoscenza diretta degli ambienti di Supporto e delle procedure interne Oracle consente ad ACS di risolvere criticità in ambienti di produzione con la massima tempestività.

Le attività di tipo preventivo e reattivo dei servizi ACS sono effettuate da professionisti che si dedicano alle peculiarità delle configurazioni del Cliente e non all'assistenza generale sul prodotto.

I capitoli a venire dettaglieranno l'offerta selezionata: Servizi Annuali e Fixed Scope erogati da ACS.

Nel momento in cui sorgesse la necessità di tradurre in un ordine di acquisto uno o più dei servizi indicati occorrerà dimensionare una proposta concreta aggiornata ai listini ACS correnti, adeguata alle condizioni riservate a CRUI per le Istituzioni Universitarie di cui all' Allegato 3 all'Accordo Quadro stabilite dalla stesso, e scontata in funzione della composizione dell'offerta e delle classi di sconto attivabili.

Le offerte formali Oracle, costruibili sulla base della presente descrizione, risulteranno formalizzate come da template di offerta standard Oracle già in uso in precedenti relazioni commerciali con CRUI dove si stabilisce che CRUI acquisterà e pagherà i servizi ACS per le Istituzioni Universitarie di cui all'Allegato 3 dell'Accordo Quadro rimanendo le Istituzioni Univeritarie le uniche ad usufruire dei servizi oggetto di ogni specifica offerta .

Il presente non costituisce impegno a fornire attività o servizi che dovessero non essere più disponibili nell'offerta ACS durante la validità del Accordo Quadro.

ACS Portfolio



Come illustrato nella figura sopra, i servizi ACS ricadono in 3 categorie principali, ognuna delle quali con proprie caratteristiche e peculiarità. I successivi capitoli presentano in dettaglio le categorie entrando nel merito dei servizi selezionati.

Servizi ACS annuali



I servizi annuali di ACS si concentrano, tipicamente ma non solo, sulle istanze di esercizio *Mission* o *Business Critical*, integrando ed estendendo i contratti di supporto (Premier Support) sui prodotti Oracle e portando on-site la competenza ACS per accelerare, da un lato, la gestione delle richieste di supporto reattive e dall'altro, ottimizzare l'affidabilità, l'efficienza, le prestazioni e la disponibilità delle piattaforme coperte dal servizio.

Le attività di tipo preventivo e reattivo dei servizi ACS sono effettuate da professionisti che si dedicano alle peculiarità delle configurazioni del Cliente e non soltanto all'assistenza generale sul prodotto. Ovviamente tali risorse si caratterizzano comunque per una piena integrazione con il Global Product Support (GPS) di Oracle, nonché con i laboratori dello Sviluppo di Oracle.

La figura in alto mostra le tipologie principali di soluzioni a pacchetto costruite su SLAs crescenti. Ai livelli crescenti dei servizi annuali ACS ci si riferisce con i seguenti acronimi:

- ASA – Advanced Support Assistance
- PS – Priority Service
- BCA Business Critical Assistance
- SSC – Solution Support Center

Di base ad ogni Cliente ACS viene assegnato un Technical Account Manager (TAM), ossia uno specialista del Supporto Oracle basato localmente che funge da "*single point of contact*" per qualsiasi problematica di supporto. IL TAM ha la responsabilità di gestire l'erogazione dei servizi previsti nel contratto e di ingaggiare e coordinare le altre risorse tecniche eventualmente coinvolte nel servizio. In aggiunta, al di là dei singoli pacchetti componenti il servizio selezionato, esiste la possibilità di arricchire le attività di supporto inserendo servizi Fixed Scope e/o figure specialistiche specifiche per piattaforma come gli Application Expert, i TAM (Technical Account Manager), i Field Engineer, etc...

IL TAM, così come in genere anche tutti gli ASE (Advanced Service Engineer), è uno specialista di prodotto di livello senior appartenente alla struttura ACS di Oracle con almeno 8 anni di esperienza nel ruolo.

A meno delle possibili personalizzazioni dei servizi che lo consentono anche sui livelli inferiori, a partire dal livello BCA del servizio il cliente ha a disposizione un team di Engineers che, sia reattivamente che proattivamente, supportano l'esercizio delle piattaforme Oracle in funzione sia degli eventi inattesi che sorgono dalla produzione sia delle schedulazioni di attività preventive atte a mitigare i rischi di esercizio.

Il discriminante delle tipologie di servizio, ordinabili sia nella modalità 5x8 che 7x24, è l'assistenza alle Critical Services Requests (Severity 1 e 2) che diventa via via più ricca secondo i livelli esposti di seguito:

- Oracle Advanced Support Assistance (ASA)
- Oracle Business Critical Assistance (BCA)

Sinteticamente, l'assistenza base prevista nell'ASA consiste nella gestione ed *escalation* delle Service Requests (SRs) da parte del TAM che funge da facilitatore e da interfaccia unica. Il servizio BCA invece, rispetto all'ASA, mette a disposizione del cliente un team di specialisti che aiutano la risoluzione dei malfunzionamenti. Il livello massimo di supporto è però rappresentato dal servizio SSC che prevede un team di supporto assegnato al cliente, creando un help-desk on site per la gestione dei malfunzionamenti. Le risorse previste nel servizio SSC, essendo assegnate, garantiscono la continuità di supporto ed il mantenimento delle conoscenze acquisite sulle specifiche architetture del cliente.

Advanced Support Assistance (ASA)

Il servizio annuale di ASA prevede l'assegnazione di un TAM (Technical Account Manager) Oracle per l'intera durata del contratto, secondo l'orario specificato nel documento d'ordine del Cliente.

Per le istanze definite "full service instances", il TAM Oracle è il punto di contatto designato per le richieste di assistenza con Severità 1 e per quelle con Severità 2 reciprocamente convenute, collettivamente ("richieste di assistenza critiche").

Il TAM fornisce supporto per gestire le richieste di assistenza critiche; i suoi compiti sono:

- Definire le priorità per le richieste di assistenza del Cliente
- Supportare il Cliente nell'individuare le giustificazioni di business da includere nelle sue richieste di assistenza
- Coordinare un team virtuale di risorse di Oracle Support Services e risorse del Cliente, inclusi i customer contact(s), per favorire la risoluzione delle richieste di assistenza critiche
- Definire responsabilità, azioni in sospeso e un relativo piano d'azione per risolvere le richieste di assistenza critiche
- Fornire supporto, dietro richiesta del Cliente, per l'esecuzione di compiti specifici connessi a una richiesta di assistenza critica gestita dagli Oracle Support Services
- Monitorare l'attività del team virtuale ed eseguire l'escalation delle richieste di assistenza critiche all'interno di Oracle Support e/o verso il management del Cliente a seconda delle necessità
- Organizzare la comunicazione fra i membri del team in base alle necessità
- Comunicare lo stato delle richieste di assistenza critiche del Cliente ai clienti e al senior management del Cliente

Oracle ha facoltà, a sua discrezione, di sostituire in modo temporaneo o permanente il TAM Oracle assegnato al Cliente previa comunicazione a CRUI. Oracle si impegna tuttavia a ridurre al minimo la possibilità di sostituzione o rimozione del TAM Oracle assegnato al Cliente.

L'attuale definizione dei livelli di severità utilizzati da Oracle è specificata nel documento Oracle sulle Technical Support Policies disponibile all'indirizzo <http://www.oracle.com/support/policies.html>

Disponibilità

Il servizio ASA è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione. Il Cliente può ordinare il servizio ASA su una base di otto (8) ore al giorno per cinque (5) giorni la settimana, oppure di ventiquattro (24) ore al giorno per sette (7) giorni la settimana.

Definizione dei Deliverable

Oracle fornisce al Cliente il contatto con un TAM Oracle che assiste il Cliente nella gestione delle richieste di assistenza critiche. È responsabilità del Cliente valutare e implementare le conclusioni e le raccomandazioni fornite da Oracle.

Business Critical Assistance (BCA)

Il servizio annuale di BCA prevede l'assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) Oracle per l'intera durata del contratto, secondo l'orario specificato nel documento d'ordine del Cliente.

Per le istanze definite "full service instances", Il TAM Oracle è il punto di contatto designato per le richieste di assistenza con Severità 1 e per quelle con Severità 2 reciprocamente convenute, collettivamente ("richieste di assistenza critiche").

L'esperto TAM Oracle fornisce supporto per gestire le richieste di assistenza critiche, i suoi compiti sono:

- Definire le priorità per le richieste di assistenza del Cliente
- Supportare il Cliente nell'individuare le giustificazioni di business da includere nelle sue richieste di assistenza
- Aiutare il Cliente a comunicare le sue priorità per le richieste di assistenza al team degli Advanced Support Engineer (ASEs) Oracle
- Coordinare un team virtuale composto da Specialisti di Oracle Product Support, ACS Advanced Support Engineer (ASEs) e i Customer contact(s) del Cliente, per favorire la risoluzione delle richieste di assistenza critiche
- Definire le responsabilità, documentando le azioni in sospeso e facilitando la risoluzione delle richieste di assistenza critiche
- Monitorare l'attività del team virtuale ed eseguire l'escalation delle richieste di assistenza critiche all'interno di Oracle Support e/o verso il management del Cliente a seconda delle necessità
- Organizzare la comunicazione fra i membri del team in base alle necessità
- Comunicare lo stato delle richieste di assistenza critiche del Cliente ai clienti e ai dirigenti senior del Cliente

Oracle ha facoltà, a sua discrezione, di sostituire in modo temporaneo o permanente Il TAM Oracle assegnato al Cliente previa comunicazione scritta a CRUI. Oracle si impegna tuttavia a ridurre al minimo la possibilità di sostituzione o rimozione dell TAM Oracle assegnato al Cliente.

A discrezione del TAM, per i problemi del prodotto Oracle con Severità 1 e per quelli con Severità 2 reciprocamente convenuti¹, Il TAM Oracle può richiedere la collaborazione di un ASE Oracle o di un team di ASE Oracle per dare assistenza al Cliente su problemi tecnici, impegnandosi a svolgere i compiti seguenti, quando appropriato, per i prodotti Oracle del Cliente identificati nel documento d'ordine:

- Eseguire un'analisi della richiesta di assistenza
- Fornire assistenza nell'individuazione e nella riproduzione dei problemi
- Fornire assistenza per la creazione di un caso di prova riproducibile richiesto dagli Oracle Product Support Services e/o Oracle Development per risolvere una richiesta di assistenza e contribuire all'individuazione di una soluzione alternativa per il problema
- Fornire assistenza sulle possibili soluzioni alternative per il problema
- Trasferire le competenze tecniche necessarie alla risoluzione della richiesta di assistenza
- Fornire assistenza nella fase di test della soluzione proposta prima della sua implementazione in produzione

Note:

¹. L'attuale definizione dei livelli di severità utilizzati da Oracle è specificata nel documento Oracle sulle Technical Support Policies disponibile all'indirizzo <http://www.oracle.com/support/policies.html>.

Per le istanze definite "Critical Issues instances", Oracle eseguirà il monitoraggio delle richieste di assistenza con Severità 1 e di quelle con Severità 2 reciprocamente convenute e comunicherà lo stato della richiesta di assistenza ai dirigenti senior del Cliente e ai contatti specificati del cliente.

All'interno del BCA sono previsti i seguenti servizi:

- Customer Orientation and Training (facoltativo dopo il primo anno)
- Environment and Systems Orientation (facoltativo dopo il primo anno)
- Environment Configuration Guide (facoltativo dopo il primo anno)
- Joint Contacts and Escalation Guide (facoltativo dopo il primo anno)
- Service Delivery Plan
- Quattro (4) Service Delivery Plan Review

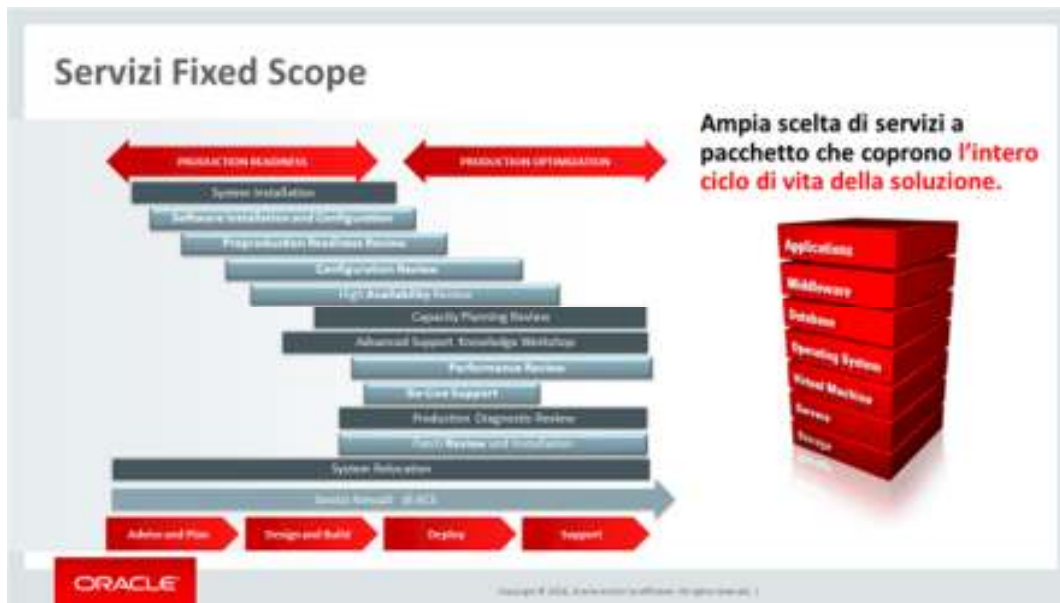
Disponibilità

Il BCA è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione e può essere ordinato dal Cliente su una base di otto (8) ore al giorno per cinque (5) giorni la settimana, oppure di ventiquattro (24) ore al giorno per sette (7) giorni la settimana.

Definizione dei Deliverable

Oracle fornisce al Cliente il contatto con un TAM Oracle e con un team di ASE Oracle che assistono il Cliente nella gestione delle sue richieste di assistenza critiche. È responsabilità del Cliente valutare e implementare le conclusioni e le raccomandazioni fornite da Oracle.

Servizi ACS Fixed Scope



Con i servizi Oracle Fixed Scope, parte integrante dell'offerta di servizi Oracle ACS, il cliente riesce a ritagliare le proprie soluzioni in accordo alle proprie esigenze IT e di Business. I servizi Oracle Fixed Scope possono essere acquistati individualmente o composti con altre offerte ACS per accelerare i ritorni sull'investimento e mitigare i rischi di esercizio unitamente al miglioramento delle prestazioni e della disponibilità.

Oracle Advanced Customer Support (ACS) offre Servizi Fixed Scope che hanno come obiettivo l'ottimizzazione dei sistemi in produzione sull'intera pila tecnologica Oracle.

I nostri Advanced Support Engineers (ASE) applicano metodologie consolidate e *Best Practices* come pure Tool diagnostici in dotazione specifica e univoca al supporto per facilitare e semplificare le necessità di aggiornamento/cambiamento dell'ambiente IT del cliente.

I servizi Fixed Scope portano valore all'intero ciclo di vita tecnologico dei prodotti Oracle dalla pianificazione delle attività fino ai rilasci in esercizio ed alle fasi di support post-produzione. I servizi di *Production Readiness* sono progettati per accelerare l'adozione e l'ingresso in produzione (*Deployment*) dei prodotti Oracle assicurando la presenza di specialisti on site durante le fasi di pre-esercizio e di *Go-Live*. Di seguito l'elenco completo dei servizi disponibili per tecnologia di prodotto, a seguire la loro descrizione generale suddivisa per tecnologia di intervento.

Descrizione Servizi Fixed Scope

Standard Software Installation & Configuration

Il servizio prevede l'installazione dei prodotti software Oracle. E il set-up del servizio personalizzato sulle esigenze del cliente.

L'installazione software ed il setup della configurazione convenuta assicura la massimizzazione dell'investimento tecnologico personalizzando la configurazione del prodotto in funzione degli specifici requisiti tecnici e di business del cliente. Oracle Advanced Customer Support installerà specifiche configurazioni definite sull'utilizzo atteso del prodotto e sulle Oracle Best Practices. Il risultato è l'abbreviazione dei tempi di rilascio in produzione con una configurazione ottimizzata in funzione dei requisiti espressi.

Il servizio di installazione software include:

- Condivisione Architettura Software
- Pianificazione intervento
- Installazione Software¹
- Configurazione personalizzata
- Test
- Validazione
- Documentazione delle componenti installate

Oracle Preproduction Readiness Review

Oracle rivedrà i piani di preparazione alla fase di preproduzione del Cliente e fornirà assistenza e raccomandazioni erogando i Servizi riportati di seguito.

1. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
2. Analisi del processo di gestione delle richieste di assistenza e raccomandazioni sull'ingaggio di Oracle Premier Support.
3. Comunicazione di raccomandazioni sull'istanza corrente di Oracle Configuration Manager Setup ("OCM") per impostare il logging delle SR automatico o assistito da OCM.
4. Revisione fino a un massimo di tre (3) pianificazioni da selezionare tra i seguenti:
 - a. piano di impostazione e configurazione;
 - b. piano di migrazione;
 - c. piano di backup e/o
 - d. test plan.
5. Redazione di un report finale di raccomandazioni sulla preparazione alla preproduzione e
6. Svolgimento di una riunione conclusiva per rivedere il report.

Configuration Review and Recommendations

Il servizio di *Configuration Review* aiuta a ridurre il rischio dovuto a problemi di configurazione. Il servizio comprende l'analisi preliminare dell'ambiente corrente per ottenere la configurazione ottimale da implementare sulla base delle *Best Practices* Oracle e gli obiettivi operativi del cliente.

Viene inoltre effettuata la *gap analysis* tra la configurazione ottimale concordata e quella riscontrata in corso d'opera, identificando i rischi a cui potrebbe essere esposta l'infrastruttura con l'ausilio dei tool diagnostici di supporto. Vengono rilevate situazioni come variazioni dell'ambiente non attese e/o non documentate, critical patches non installate e/o upgrade mancanti.

A valle delle attività viene rilasciato un documento che dettaglia quanto riscontrato, esplicitando altresì le azioni necessarie per l'ottimizzazione della configurazione in esercizio.

Se nell'ordine sono state incluse delle risorse supplementari, Oracle fornirà risorse aggiuntive per assistere il cliente nell'implementazione delle raccomandazioni fornite.

Performance Review and Recommendations

I servizi di *Performance Review* raccolgono e analizzano i dati di *performance* dei sistemi cliente in modo da identificare e indirizzare rapidamente potenziali problemi prestazionali prima che divengano critici.

Oracle ACS aiuta il cliente a delimitare il carico di lavoro e identificare colli di bottiglia e eventuali misconfigurazioni che potrebbero impattare la performance del sistema, fornendo raccomandazioni basate sulle *Best Practices* Oracle.

Gli specialisti Oracle ACS identificano e documentano gli obiettivi prestazionali stabilendo gli opportuni criteri di

¹ Include *critical patches* e *updates* disponibili alla data.

misurazione. Sul sistema in oggetto verranno installati *tools* specifici per la diagnostica e la raccolta dei dati utili all'analisi successiva. Oracle ACS revisionerà quindi i dati raccolti, rilasciando raccomandazioni specifiche che tengono in considerazione l'ambiente IT del cliente. Il risultato è la massimizzazione delle prestazioni e dell'affidabilità delle piattaforme analizzate, unitamente alla mitigazione dei rischi e all'innalzamento delle performances durante i periodi di picco del carico di lavoro. Riassumendo, le attività chiave del servizio sono:

- Identificazione degli obiettivi di affidabilità e prestazioni
- Utilizzo di Oracle Diagnostic Tools per la collezione dei dati e del carico di lavoro in esercizio.
- Analisi dei dati, individuazione dei colli di bottiglia e confronto con le *Best Practices* Oracle.
- Documentazione dei dati rilevati e delle parametrizzazioni e fine-tuning da applicare

Se nell'ordine sono state incluse delle risorse supplementari, Oracle fornirà risorse aggiuntive per assistere il cliente nell'implementazione delle raccomandazioni fornite.

High Availability Review and Recommendations

Il servizio di *High Availability Review* aiuta a rivedere la configurazione dei prodotti oggetto del servizio e ad analizzare la funzionalità di *failover* sia in ambiente di Produzione che di Business Continuity e/o Disaster Recovery.

Il servizio prevede le azioni seguenti:

- Assessment preliminare per identificare i requisiti di *availability* nell'ambiente del cliente
- Analisi degli ambienti; analisi delle funzionalità di failover tra gli ambienti in High Availability
- Redazione di un report finale con i suggerimenti e le raccomandazioni per risolvere gli eventuali problemi o criticità riscontrati.

Se nell'ordine sono state incluse delle risorse supplementari, Oracle fornirà risorse aggiuntive per assistere il cliente nell'implementazione delle raccomandazioni fornite.

Oracle Patch Review and Installation.

Il servizio prevede l'assistenza personalizzata per la corretta applicazione delle patches sui prodotti oggetto del servizio.

In dettaglio, Oracle ACS analizzerà la configurazione delle patches, erogando le azioni elencate di seguito:

- Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
- Installazione degli strumenti per la raccolta dei dati di configurazione e di cronologia delle patches.
- Analisi e revisione della lista di patches installate; controllo delle raccomandazioni riguardanti le patches sulla base dei risultati ottenuti tramite gli strumenti di raccolta dei dati.
- Valutazione delle patches raccomandate e approvate dal Cliente per stabilire l'insieme delle patches da installare.
- Assemblaggio delle patches individuate in un pacchetto ("Pacchetto di Patches").
- Esecuzione di una (1) delle seguenti opzioni:
 - installazione del Pacchetto di Patches su un (1) sistema sostanzialmente analogo all'ambiente di produzione;
 - assistenza al Cliente nell'installazione del Pacchetto di Patches su un (1) sistema di test sostanzialmente simile all'ambiente di produzione oppure
 - installazione, su istruzioni del Cliente, del Pacchetto di Patches su un (1) sistema di produzione durante una finestra di patching.
- Svolgimento di una riunione finale per i Servizi Oracle Patch Review and Installation.

Oracle Go Live Support

Oracle fornirà assistenza on site al cliente durante la fase di messa in produzione del prodotto oggetto del servizio e fornirà ulteriore assistenza erogando i Servizi indicati di seguito:

1. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
2. Assessment pre Go-Live, erogando in dettaglio:

- a. Revisione dei piani e della relativa tempistica Go-Live, compresa la pianificazione del ritorno alla configurazione precedente nel caso in cui non venga rispettata la tempistica del Go-Live.
 - b. Revisione del livello di readiness operativa dei processi di produzione del Cliente.
 - c. Valutazione dell'impatto della messa in Produzione sul business del Cliente
 - d. Stesura di un report finale di raccomandazioni associate alla readiness e revisione delle raccomandazioni con il Cliente.
3. Una (1) settimana prima della fase di Go-Live, stabilire un piano di assistenza per il Go-Live di tre (3) giorni consecutivi;
 4. Assistenza per un massimo di tre (3) giornate consecutive di otto (8) ore cadauna durante il Go-Live, comprensive della documentazione dei progressi e dello stato attuale e
 5. Svolgimento di una riunione finale per rivedere lo stato finale post-Go Live

Servizi ACS per il Cloud

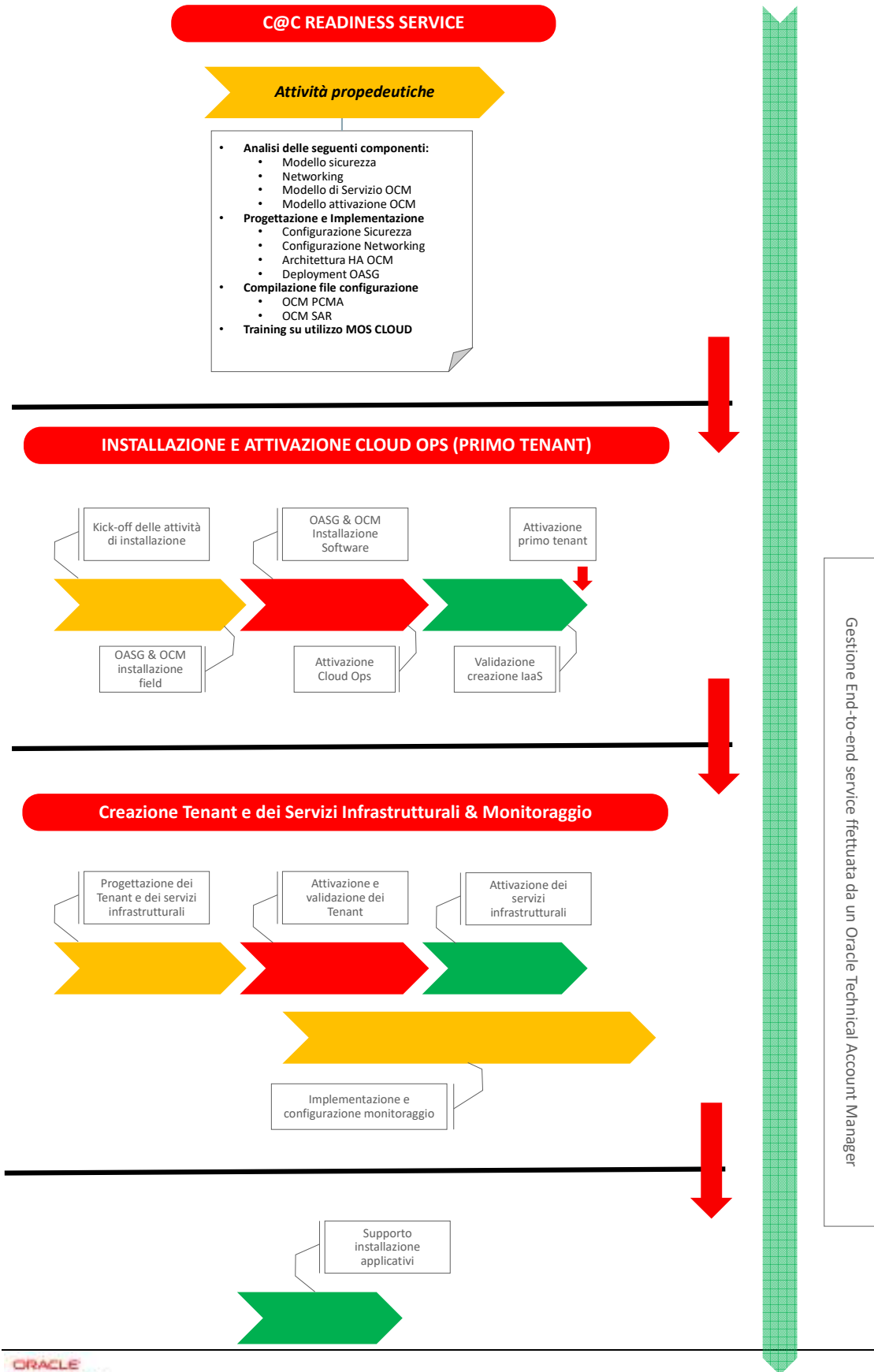
Servizi ACS per la soluzione Oracle Cloud@Customer

La Oracle Cloud Machine permette di usufruire di numerosi vantaggi sia in termini di flessibilità nella creazione e nella gestione di servizi infrastrutturali e di piattaforma, che in termini di supporto attraverso le attività delle Cloud Operation.

L'installazione della Oracle Cloud Machine e l'attivazione dei servizi ad essa collegati richiede che vengano svolte le seguenti macro attività che verranno descritte successivamente:

- Attività propedeutiche per l'installazione della Cloud Machine (servizio ACS di **Cloud @ Customer Readiness**)
- Attività di progettazione e design dei Tenant e dei servizi infrastrutturali (servizio ACS di **Workload planning & Design**)
- Supporto alle attività di installazione delle componenti applicative (**Go-live Support**)

La figura seguente illustra la concatenazione delle attività da svolgere:



Servizio Cloud@Customer Readiness

Come anticipato in precedenza il servizio Cloud @ Customer Readiness ha l'obiettivo di svolgere tutte le attività propedeutiche per l'installazione della Oracle Cloud Machine e per l'attivazione dei servizi di gestione remota operate dalle Cloud Operations.

Le caratteristiche della Oracle Cloud Machine richiedono che vengano accuratamente progettate e configurate le componenti di networking e di sicurezza sulla base delle linee guida Oracle per la Oracle Cloud Machine.

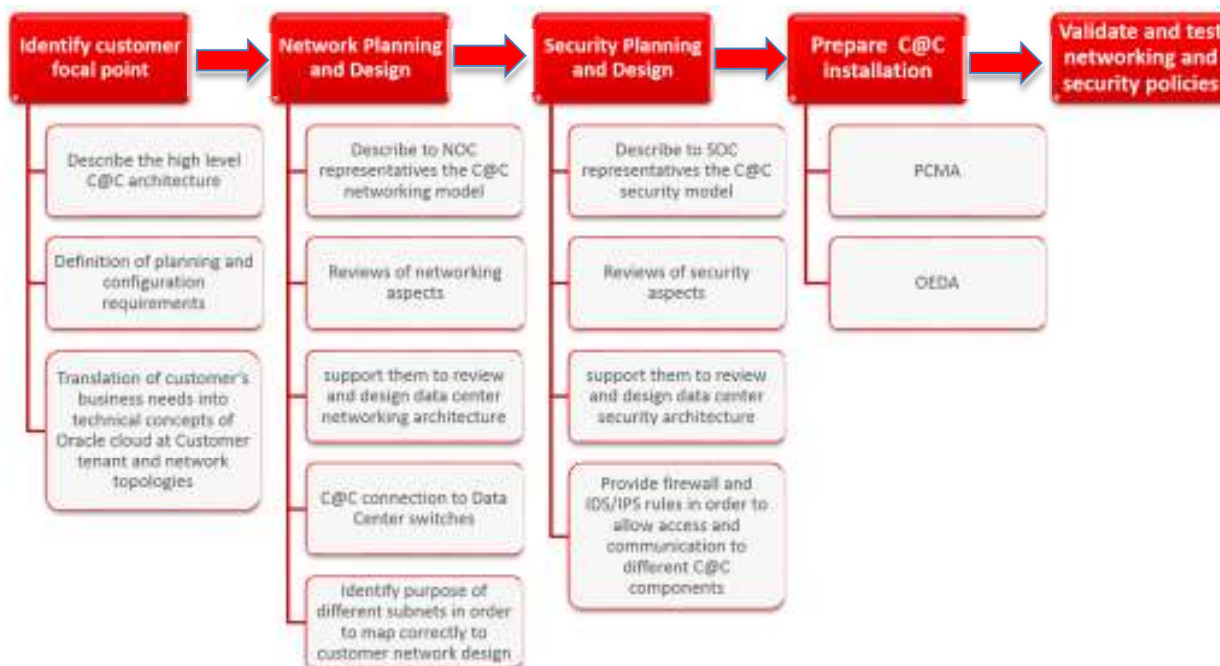
Oltre a questo, le attività propedeutiche hanno lo scopo di definire la configurazione ottimale in relazione alla tipologia di workload che dovrà essere distribuita sulla OCM stessa.

Le principali attività previste in questo servizio possono essere riassunte nei seguenti punti:

- Identificare il customer focal point
 - Descrivere l'architettura OCM di alto livello
 - Individuazione dei requisiti e pianificazione attività
 - Definizione della configurazione ottima della OCM in relazione alle caratteristiche tecniche e funzionali del progetto
- Progettazione e Pianificazione Rete
 - Analisi con i referenti del networking dei requisiti della OCM
 - Revisione degli aspetti di networking
 - Supporto alla progettazione e configurazione del networking
 - Connessione della OCM agli Switch Layer 2
 - Identificazione dello scopo delle sottoreti e definizione del loro corretto utilizzo
- Progettazione e Pianificazione Sicurezza
 - Analisi con i referenti della sicurezza dei requisiti della OCM
 - Revisione degli aspetti di sicurezza
 - Supporto alla progettazione e configurazione della sicurezza
 - Condivisione delle regole del firewall e degli IDS/IPS al fine di consentire l'accesso alle diverse componenti della OCM
- Preparazione documenti installazione OCM
 - PCMA
 - Altri documenti
- Validazione e testing pre installazione

Al termine delle attività inerenti la fase Cloud @ Customer Readiness tutti i requisiti necessari all'installazione e configurazione della Oracle Cloud Machine sono soddisfatti.

La seguente figura fornisce una rappresentazione grafica delle attività.



Servizio di Oracle Cloud@Customer Readiness

Servizio di Workload Planning & Design for Cloud@Customer

Questo servizio ha lo scopo di progettare, configurare e attivare i servizi infrastrutturali necessari per la creazione dei Tenant e dei servizi infrastrutturali.

Questa attività si suddivide nelle seguenti macro fasi:

- Analisi dell'infrastruttura esistente:
 - Analisi degli Asset: Architettura, Configurazioni, funzionalità
 - Identificazione degli obiettivi critici e dei livelli di servizio attesi
 - Identificazione delle aree focalizzate per la strategia Cloud
- Revisione delle opzioni e delle funzionalità:
 - Identificazione dei servizi e del catalogo tecnico per soddisfare i propri obiettivi di business
 - Valutazione delle opzioni di migrazione, prendendo in considerazione certificazioni, versioni del prodotto, livelli di servizio, ecc.
- Identificazione dell'architettura di networking per
 - La comunicazione dei tenant che devono interagire tra loro
 - La comunicazione dei tenant con i fruitori del servizio
- Preparazione di un piano di dettaglio per le attività suggerite

Go-Live Support for Cloud

Il servizio di Go-live Support For Cloud fornisce un supporto alle attività di installazione delle diverse componenti applicative.

Il supporto ha lo scopo di consentire la gestione delle eventuali criticità che emergono nella fase di installazione della applicazione.

Attività incluse nel servizio:

- Revisione della Readiness Operativa del Sistema prima del passaggio in esercizio
- Revisione del deployment, con focus sui KPI aziendali e sui progetti
- Assistenza al Go-live con specialisti di support Oracle e con ACS Senior Advanced Support Engineers dedicati on site o remoti
- Documento finale di Reports e Raccomandazioni

Oracle Cloud Priority Support

La disponibilità e le prestazioni della soluzione Oracle Cloud influenzano il buon andamento del business aziendale e, di conseguenza, il successo e la soddisfazione dei clienti che hanno scelto una soluzione di Oracle Cloud. È importante quindi poter contare su supporto specialistico in grado di offrire una risposta tempestiva e di accelerare i tempi di risoluzione degli eventuali problemi che possono insorgere durante la gestione del Cloud Oracle.

A questo scopo, Il servizio di Oracle Cloud Priority Support offerto da ACS prevede:

- Un Technical Account Manager (TAM) assegnato al cliente
- Gestione Prioritaria delle service request da parte di Oracle Support
- Revisioni trimestrali del servizio e sessioni di aggiornamento

Vantaggi per il Cliente

Capitalizzare l'investimento sulla soluzione Oracle Cloud

Diminuendo i tempi per la risoluzione dei problemi, Oracle Cloud Priority Support consente una maggiore disponibilità della soluzione Oracle Cloud, consentendo al cliente di accelerare il ritorno dell'investimento fatto su Oracle Cloud.

Supporto basato sulla conoscenza dell'ambiente aziendale

Con Oracle Cloud Priority Support, il Technical Account Manager (TAM) assegnato al cliente conosce l'ambiente ed è in grado di gestire in modo più efficiente la risoluzione dei problemi e l'eventuale escalation. In particolare, il TAM:

- Si avvale della sua conoscenza dell'ambiente SaaS, PaaS o IaaS del Cliente per assisterlo durante la risoluzione dei malfunzionamenti
- Coordina un team virtuale di Oracle Cloud Operation e Oracle Cloud Engineers per risolvere le situazioni critiche
- Comunica lo stato di risoluzione dei problemi ai membri designati del team
- Conduce revisioni trimestrali per valutare le prestazioni del servizio ed eventualmente migliorarlo rispetto agli obiettivi previsti

Maggiore Rapidità di Risoluzione dei problemi

Oracle Cloud Priority Support offre una risoluzione più rapida dei problemi attraverso la gestione prioritaria degli incidenti. Include la notifica di alert di supporto 24/7 e l'avviso automatico al TAM in caso di criticità.

Il supporto Oracle risponderà alle richieste con priorità e lavorerà in modo continuativo fino alla risoluzione del problema.

Livelli di Servizio (SLA) inclusi:

- Service Request di Severity 1: 90 % di risposte entro 1 ora (disponibile 24/7)
- Service Request di Severity 2: 90 % di risposte entro 2,5 ore lavorative
- Service Request di Severity 3 e 4: 90 % di risposte entro il successivo giorno lavorativo

In conclusione, con Oracle Cloud Priority Support il Cliente riceve supporto personalizzato, beneficia di

risoluzione più rapida dei malfunzionamenti e ottiene un accesso preferenziale al supporto Oracle. Si potranno mantenere i propri sistemi sempre al massimo della produttività, minimizzare i tempi di downtime e assicurare una maggiore competitività al proprio business.

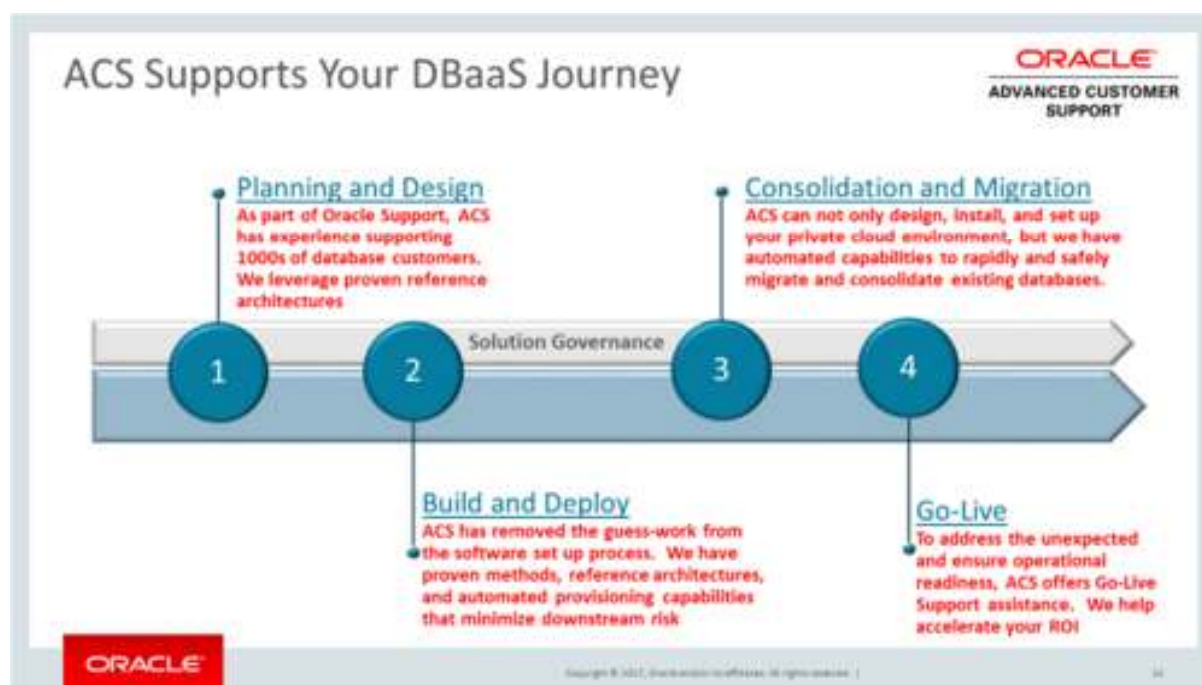
Servizi per il DBaaS- erogabili sia per DB in Cloud che on-Premise

I servizi così detti per il “DB as a Service”, anch’essi configurabili come un servizio fixed scope, rappresentano quella categoria di attività che travalica i confini standard del supporto di base applicabile a qualsiasi prodotto (come da paragrafo precedente: installazione, configurazione, diagnostica, etc...) ed entrano nel merito dei servizi specifici per la gestione del DB durante l’intero ciclo di vita.

Come già esplicitato nel titolo, tali servizi possono essere erogati sia su istanze DB installate in modo tradizionale su server fisici che in tutte le tipologie di Oracle Cloud; in particolare elenchiamo di seguito i possibili scenari in ognuno dei quali è possibile richiedere l’erogazione dei servizi di DBaaS :

- Scenario 1: I DB sono installati su Oracle Public Cloud
- Scenario 2: le istanze DB girano su piattaforma Oracle Cloud@Customer (OCM)
- Scenario 3: le istanze DB sono installate in modalità classica “on-premise”, cioè su server fisici nel CED del cliente

La figura di seguito illustra le fasi del ciclo di vita a cui si applicano i servizi ACS in oggetto.



Oracle Database Consolidation Planning

Il servizio di Consolidation Planning ha come obiettivo lo studio di una soluzione di Consolidamento ottimale basata sulla configurazione e sull’uso corrente dei sistemi del cliente.

Oracle erogherà i Servizi indicati di seguito per assistere il Cliente durante la pianificazione e la convalida delle migrazioni in previsione del consolidamento del database (collettivamente indicati come “Servizi di pianificazione del consolidamento”).

I Servizi di pianificazione del consolidamento includono le attività riportate di seguito.

- a. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
- b. Attivazione dell'accesso e della formazione per l'utilizzo di Oracle Advanced Support Portal ("Portale") per l'intera durata dei Servizi.
- c. Assistenza durante l'installazione e la configurazione di Oracle Advanced Support Gateway (secondo la definizione fornita più avanti) e degli strumenti per la raccolta dei dati.
- d. Raccolta e gestione dei dati di configurazione che identificano tutti i componenti Oracle ("Elementi di Configurazione") del Cliente compresi nel Servizio.
- e. Creazione di un piano di erogazione del Servizio eventualmente comprensivo di: requisiti di disponibilità, gestione della capacità, gestione delle modifiche, finestre di manutenzione, requisiti aziendali, requisiti di sicurezza, footprint dei sistemi di origine, problemi noti in precedenza, problemi di stabilità, interruzioni e richieste di Servizio inoltrate.
- f. Raccolta, registrazione e annotazione dei dati di configurazione e del carico di lavoro dalle configurazioni identificate.
- g. Analisi delle informazioni di configurazione (versioni, livelli di patch, opzioni, parametri) per valutare la compatibilità.
- h. Analisi dell'utilizzo degli Elementi di Configurazione nel tempo, ad esempio CPU, memoria.
- i. Modellazione degli scenari di consolidamento.
- j. Stesura delle raccomandazioni e preparazione di uno schema e/o di una scorecard di destinazione sulla base dell'analisi delle informazioni di configurazione e degli scenari di utilizzo e consolidamento.
- k. Pubblicazione dei grafici e dei report di analisi e modellazione, delle raccomandazioni prioritarie, delle scorecard e del report riepilogativo sul Portale e

Svolgimento di una riunione finale per rivedere i Servizi di pianificazione del consolidamento.

Il servizio può essere erogato sia on site che con collegamento da sede remota.

Disponibilità

Il servizio Data Base Consolidation Planning è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione.

Definizione dei Deliverable

Oracle fornisce al Cliente un documento di Consolidation Planning contenente conclusioni e raccomandazioni per le strategie di consolidamento. È responsabilità del Cliente valutare e implementare le conclusioni e le raccomandazioni fornite da Oracle.

Oracle Load Testing and Analysis

Il servizio di Load Testing and Analysis prevede l'analisi del carico effettivo del Data Base del cliente.

Oracle utilizzerà lo strumento Oracle Real Application Testing e Oracle Enterprise Manager - Diagnostic Pack per verificare l'impatto a livello di prestazioni di una modifica pianificata, quale upgrade, applicazione di patch, modifica del sistema operativo e così via sul database Oracle di produzione in uso ("Ambiente di Origine"), identificato nella tabella seguente, utilizzando l'ambiente di test ("Ambiente di Destinazione"), identificato nella tabella seguente (complessivamente il "Servizio").

Ambiente di Origine (es.: Oracle 11.2.0.4 DB)	Ambiente di Destinazione (es.: Oracle 12c DB)
---	---

Oracle eseguirà le attività indicate di seguito come parte integrante del Servizio:

- a. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
- b. Consegna del questionario del Servizio da completare a cura del Cliente.

- c. Autorizzazione dell'accesso a Oracle Advanced Support Portal per la durata del Servizio per consentire l'accesso ai report e alle raccomandazioni che sono parte integrante del Servizio.
- d. In caso di collegamento da remoto, installazione e configurazione di Oracle Advanced Support Gateway per consentire a Oracle l'accesso remoto all'ambiente di origine e a quello di destinazione
- e. Raccolta di dati relativi alla configurazione e alle prestazioni del database nell'Ambiente di Origine del Cliente ("Analisi dei Dati dell'Ambiente di Origine").
- f. Creazione di un piano di progetto e di un programma stimato del progetto basato sulle risposte fornite dal Cliente al Questionario e sull'Analisi dei Dati dell'Ambiente di Origine.
- g. Revisione del piano di progetto con il Cliente.
- h. Conferma dell'approntamento dell'Ambiente di Destinazione per l'esecuzione del test.
- i. Esecuzione dei test seguenti sull'ambiente di destinazione al fine di analizzare l'impatto della Modifica sulle Query SQL (Structured Query Language):
 - i. acquisizione delle query SQL dall'Ambiente di Origine per un massimo di ventiquattro (24) ore;
 - ii. copia nell'Ambiente di Destinazione delle query SQL acquisite dall'Ambiente di Origine;
 - iii. esecuzione di due (2) test delle query SQL nell'Ambiente di Destinazione:(1) prima dell'implementazione della Modifica ("SQL di Riferimento") e (2) dopo l'introduzione della Modifica ("Risultati SQL") e
 - iv. redazione di un report contenente l'analisi e le raccomandazioni basate sui risultati dei test SQL ("Report di Analisi dei Test SQL"), che sarà messo a disposizione del Cliente tramite il Portale.
- j. Esecuzione dei test seguenti sull'Ambiente di Destinazione al fine di analizzare l'impatto della Modifica sul Carico di Lavoro, definito di seguito:
 - i. acquisizione della tempistica di esecuzione della transazione del database, dei calcoli concorrenti e delle sequenze di transazione ("Carico di Lavoro") nell'ambiente di origine per un massimo di otto (8) ore;
 - ii. copia nell'Ambiente di Destinazione del Carico di Lavoro acquisito dall'Ambiente di Origine;
 - iii. esecuzione di due (2) test del Carico di Lavoro nell'Ambiente di Destinazione:(1) prima dell'implementazione della Modifica ("Carico di Lavoro di Riferimento") e (2) dopo l'introduzione della Modifica ("Risultati Carico di Lavoro") e
 - iv. redazione di un report contenente l'analisi e le raccomandazioni basate sui risultati dei test del Carico di Lavoro ("Report di Analisi dei Test del Carico di Lavoro") che sarà messo a disposizione del Cliente tramite il Portale.
- k. Svolgimento di una riunione finale per rivedere e discutere il contenuto del Report di Analisi dei Test SQL e del Report di Analisi dei Test del Carico di Lavoro.

Disponibilità

Il servizio di Load Testing and Analysis è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione.

Definizione dei Deliverables

Oracle fornisce al Cliente un documento di Report contenente l'analisi, le conclusioni e le raccomandazioni del lavoro svolto. È responsabilità del Cliente valutare e implementare le conclusioni e le raccomandazioni fornite da Oracle.

Oracle Transition Service for Database

Quando il Cliente ordina il Transition Service for DB, Oracle fornisce assistenza al Cliente per la migrazione dei dati del Database, sia che questa sia necessaria per un upgrade di release che per un cambio di piattaforma. Oracle valuterà la metodologia migliore da applicare per la migrazione, in considerazione sia dell'ambiente hardware e della configurazione RDBMS del Cliente sia dei requisiti per la durata del downtime del DB durante la migrazione.

Oracle erogherà i Servizi indicati di seguito per effettuare la transizione dell'ambiente del Cliente esistente ("Ambiente di Origine"), all'ambiente Oracle di destinazione del Cliente ("Ambiente di Destinazione").

Nei Servizi di migrazione sono compresi i Servizi indicati di seguito.

- a. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
- c. Assistenza durante l'installazione e la configurazione di Oracle Advanced Support Gateway (in caso di delivery da sede remota) e degli strumenti per la raccolta dei dati.
- d. Raccolta e gestione dei dati di configurazione che identificano tutti i componenti Oracle ("Elementi di Configurazione") del Cliente compresi nel Servizio.
- e. Assistenza nell'individuazione dei requisiti aziendali del Cliente per i Servizi di transizione.
- f. Analisi di pre-migrazione (ad esempio opzioni del database, tipo e conteggio di oggetti, oggetti non validi, dimensioni delle tabelle, impostazione dei parametri, CPU, memoria, archiviazione, capacità del sistema secondo il caso) e pianificazione (ad esempio approccio alla migrazione).
- g. Oracle rivedrà e valuterà se è possibile eseguire la migrazione nel rispetto dei requisiti aziendali del Cliente. Oracle suggerirà modifiche per agevolare la migrazione nel rispetto dei requisiti aziendali del Cliente.
- h. Creazione di un piano di erogazione del Servizio comprensivo di processi di gestione delle modifiche, finestre di manutenzione, complessità dei sistemi, requisiti aziendali dei sistemi, versioni software, requisiti di sicurezza e limiti organizzativi.
- i. Svolgimento di test degli Elementi di Configurazione nell'Ambiente di Destinazione del Cliente.
- j. Convalida degli Elementi di Configurazione sottoposti a migrazione nell'Ambiente di Destinazione del Cliente e registrazione della relativa durata di migrazione.
- k. Svolgimento di una (1) migrazione dall'Ambiente di Origine all'Ambiente di Destinazione del Cliente.
- l. Monitoraggio dell'Ambiente di Destinazione per un periodo di quarantotto (48) ore consecutive durante la migrazione.
- m. Stesura di un report sintetico della migrazione, ad esempio riepilogo di informazioni statistiche sulla migrazione e
- n. Svolgimento di una riunione finale per rivedere il report della migrazione.

Disponibilità

Il Transition Service for Database è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione.

Definizione dei Deliverables

Oracle fornirà al Cliente un documento di reportistica finale sul servizio effettuato, contenente conclusioni e le strategie applicate per la migrazione.

Oracle Performance Tuning and Benchmarking

Il servizio di Performance Tuning and Benchmarking si posiziona come un servizio utile durante la fase operativa della gestione di un DB; il servizio ha come obiettivo di assistere il cliente nel mantenere il livello ottimale delle prestazioni del DB.

Il servizio ha durata annuale e prevede 4 performance assessment trimestrali per valutare le prestazioni del sistema ed individuare possibili misconfigurazioni e/o malfunzionamenti che possono influire sulle prestazioni del DB, a valle dei quali svolgere attività di ottimizzazione e benchmarking, per adeguare le prestazioni del database al livello di performance atteso dal cliente.

Il Servizio comprende le attività indicate di seguito.

- a. Svolgimento di una riunione preliminare e di orientamento.
- c. Autorizzazione all'accesso ad Oracle Advanced Support Portal (il "Portale") per l'intera durata del Servizio per consentire l'accesso alle Valutazioni trimestrali (definite di seguito), ai report e alle raccomandazioni che costituiscono parte integrante del Servizio.

d. Assistenza durante l'installazione e la configurazione di Oracle Advanced Support Gateway (in caso di delivery da sede remota) e degli strumenti per la raccolta dei dati

e. Su base trimestrale, Oracle eseguirà le attività indicate di seguito:

- i. Raccolta di dati riguardanti la configurazione e le prestazioni del database Oracle tramite Oracle Enterprise Manager - Diagnostic Pack, per una durata massima di sette giorni.
- ii. Analisi dei dati raccolti e delle risposte fornite dal Cliente al questionario.
- iii. In base alla Valutazione, Oracle provvederà a:
 1. Redigere un report contenente l'analisi e le raccomandazioni finalizzate alla risoluzione dei problemi che potrebbero influenzare le prestazioni del database Oracle (il "Report di Valutazione"), che sarà messo a disposizione del Cliente tramite il Portale.
 2. Individuare un massimo di quindici metriche delle prestazioni, quali utilizzo della CPU, uso dello spazio, strutture di memoria del database, da monitorare per eventuali deviazioni dai Valori di Soglia, definiti di seguito.
 3. Svolgere una riunione con il Cliente per rivedere il Report di Valutazione e le Metriche.
 4. Individuare il livello corrente delle prestazioni del database Oracle del Cliente rispetto alle Metriche (le "Prestazioni di Riferimento"), indicando il limite superiore e inferiore delle prestazioni di riferimento (i "Valori di Soglia") per le Metriche.
 5. Monitorare eventuali deviazioni delle Metriche dai valori di soglia.
 6. Redigere un report contenente l'analisi delle Metriche monitorate, che sarà messo a disposizione del Cliente tramite il Portale;
 7. Rimanere a disposizione del Cliente fino a un massimo di tre giorni a trimestre per l'esecuzione di attività di ottimizzazione in base alle raccomandazioni fornite dal Report di Valutazione, o di ottimizzazione delle prestazioni di riferimento e/o di altre problematiche inerenti le prestazioni del database Oracle del Cliente.

f. Svolgimento di una riunione finale per rivedere il Servizio.

Disponibilità

Il servizio di Performance Tuning & Benchmarking è disponibile per ambienti sia di produzione che non di produzione.

Definizione dei Deliverable

Oracle fornirà al Cliente un documento con l'analisi delle Metriche monitorate

Oracle Mission Critical Support for SaaS

I servizi Mission Critical per SaaS sono combinati in un *bundle* (*Entry, Basic, Standard, Advanced*), acquistabile integralmente, oppure singolarmente accessibili in funzione delle particolari esigenze di business.

Service Level Agreement	Service Request Response Time:
	Level 1: 30 minuti, Level 2: 60 minuti
	Level 3: 8 ore, Level 4: 24 ore
	Service Request Resolution Time:
Coverage	Level 1: Type 1, 2: 8 ore ; Level 1: Type 3, 4: 12 ore
	Level2: 24 ore
	Standard: 8 hours/5 days
Entitlement	Extended (add-on option): 16 ore
	Critical business process monitoring and
	Severity Level 1 Service Request: 24 hours/7 giorni
	Governance, Single Point Of COn tact
	Translation Support (Add-on option); Spanish, Portuguese
	Weekly Operation Report
	Monthly account and service reviews
	Help Desk, Extension and Integration Support, Critical Process Management
	Regression Testing
	Tailored options available to meet customer specifics

Business Help Desk for SaaS

- Supporto funzionale tempestivo e mirato ad aumentare l'adozione del prodotto Oracle con la soddisfazione del cliente
- Assistenza alla configurazione per utenti, funzioni e processi batch.

Oracle Business Help Desk è un servizio di supporto personalizzato capace di fornire all'utente finale funzionalità di sia di Service Desk che di supporto specificamente progettato per i clienti SaaS.

Critical Process Management for SaaS

- Gestione 7x24
- Monitoraggio, risoluzione e supporto proattivo per assicurare performance ottimizzate dei flussi e dei processi SaaS durante i momenti cruciali

Questo servizio fornisce una gestione 24x7, con monitoraggio e risoluzione dei processi critici. Assiste i clienti evitando fallimenti durante gli periodi chiave come le chiusure periodiche o i momenti di picco.

Extensions and Integrations for SaaS

Gestione efficiente delle nuove estensioni SaaS, delle APIs e delle integrazioni come Java Extension sviluppate su Java Cloud Service, Oracle Business Intelligence Cloud Service reports, e SOA Cloud Service integration.

Regression Testing for SaaS

- Verifiche degli aggiornamenti per una indolore presa in carico ed un impatto minimale sui processi ed i flussi chiave
- Trae vantaggio dall'esperienza ACS nell'esecuzione di oltre 5.000 Test di non-regressione al mese:

Il servizio fornisce collaudi proattivi per assicurare che le applicazioni cliente erogino le prestazioni richieste/convenute dopo l'applicazione di Patches o riconfigurazioni.

Oracle Managed Application Unlimited

ACS fornisce la gestione completa del ciclo di vita delle Oracle applications regolata da livelli di servizio dei leader industriali di settore, del Disaster Recovery e del Monitoraggio delle transazioni critiche per il business implementate su Oracle IaaS (Infrastructure as a Service) e PaaS (Platform as a Service).

Benefici chiave per il cliente

- Mitigazione del rischio di business grazie alla gestione completa del ciclo di vita costruita su livelli di servizio concordati
- Più alta produttività con un più rapido provisioning
- Abbattimento del TCO complessivo (Totale Cost of Ownership)
- Maggiore flessibilità di gestione
- Indipendenza dalla spesa infrastrutturale
- Protezione dalla obsolescenza delle piattaforme

Funzionalità principali

- Gestione del ciclo di vita basata su ITIL: *Access, change, configuration, release, capacity, continuity, security, incident, e problem management*
- Livelli di servizio commisurati ai Leader industriali di settore
- Gestione del Disaster Recovery
- Monitoraggio dell'esperienza utente e delle transazioni chiave
- Tariffazione a consumo per i servizi in opzione
- Gestione della Sicurezza
- Rapidissima messa in opera (Fast Provisioning) degli ambienti di Produzione, Quality Assurance e Sviluppo
- Clonazione rapida degli ambienti
- Possibilità di disattivare o attivare la gestione di ambienti non produttivi

Oracle Managed Cloud Functional HelpDesk

Oracle Managed Cloud Functional Help Desk fornisce supporto funzionale e tecnico per le Oracle Applications, combinato con la gestione delle personalizzazioni CEMLI (Configuration, Extension, Modification, Localization, and Integration) e dei processi critici 7x24. Inoltre provvede ad una governance complete end-to-end tramite SPOC (Single Point Of Contact).

Functional Support Management

Per accelerare l'adozione delle applicazioni e migliorare la produttività utente indirizzando verso la risoluzione le difficoltà sia di configurazione che transazionali o assistendo l'utente per l'utilizzo dell'applicazione.

Business Lifecycle Support

- Standardizzazione ITIL con livelli di servizio riconosciuti dal mercato. Incremento dell'efficienza con diminuzione degli incidenti, risoluzioni più rapide e continuo miglioramento dei processi di business. Documentazione dettagliata degli incidenti noti e relative risoluzioni.
- Abbattimento del TCO con la riduzione delle necessità di reperire, formare e trattenere i profili professionali adeguati oltre che la riduzione dei costi operativi con l'efficienza dei servizi di gestione
- Gestione CEMLI
- Gestione standardizzata, agile e ben documentata in sintonia con le continue evoluzioni del business che alleggerisce lo staff cliente dal supporto break-fix, analisi dell'impatto degli aggiornamenti e modifiche CEMLI.

Gestione dei Processi Critici

Assicurazione delle continuità di servizio a supporto dei processi di business con monitoraggio 7x24, risoluzioni rapide e gestione end-to-end.

Sconti a volume

La peculiarità dell'offerta ACS, anche nella selezione presentata, non permette di avere un listino nell'accezione classica del termine. Infatti il prezzo finale è funzione della dimensione dell'installato, della numerosità delle tecnologie e dai livelli di servizio concordati. Ad esempio, nel caso dei servizi annuali (BCA ed ASA), oltre alle variabili di dimensionamento appena citate, sono possibili personalizzazioni ulteriori che arricchiscono l'offerta con servizi puntuali a seconda delle tecnologie Oracle in uso dal Cliente.

In via del tutto eccezionale nell'ambito del presente Accordo Quadro si propone, per il triennio di validità dell'Accordo, uno sconto a volume fisso strutturato come di seguito:

Fixed Scope, Annual & T&M:

Ciascun offerta Oracle sarà emessa verso CRUI ma i servizi saranno utilizzati da una singola Istituzione Universitaria.

Per ogni offerta che preveda:

- un numero di giornate fino a 30 oppure
- un valore complessivo inferiore a € 32.557,50
la percentuale di sconto sarà pari a 0% dell'importo a listino.

Per ogni offerta che preveda:

- un numero di giornate comprese tra 31 e 99 oppure
- un valore complessivo superiore a € 32.557,50 fino ad un massimo € 107.439,75
la percentuale di sconto applicata sarà del 3% dell'importo a listino.

Per ogni offerta che preveda:

- un numero di giornate comprese tra 100 e 199 oppure
- un valore complessivo superiore a € 107.439,75 fino ad un massimo di € 217.050,00
la percentuale di sconto applicata sarà del 7% dell'importo a listino.

Per ogni offerta che preveda:

- un numero di giornate superiori a 200 oppure
- un valore complessivo superiore a € 217.050,00
la percentuale di sconto applicata sarà del 10% dell'importo a listino.

ACS Cloud Services:

Per ogni offerta di servizi ACS Cloud il cui importo totale, al netto dell'IVA, risulti inferiore a € 86.820,00 lo sconto applicato sarà pari allo 0% dell'importo a listino.

Per ogni offerta di servizi ACS Cloud il cui importo totale al netto dell'IVA risulti superiore a € 86.820,00 e fino ad un massimo di € 434.100,00, lo sconto applicato sarà pari al 10% dell'importo a listino.

Per ogni offerta di servizi ACS Cloud il cui importo totale al netto dell'IVA superi i € 434.100,00 lo sconto applicato sarà pari al 15% dell'importo a listino.

L'acquisto da parte di CRUI dei servizi sopra descritti (Annual, Fixed Scope e Cloud Services) avverrà tramite emissione di una specifica offerta da parte di Oracle verso CRUI che acquisterà per conto di ogni singola Istituzione Universitaria elencata nell'Accordo Quadro.

Pertanto l'erogazione del servizio sarà consentito solo presso la singola Istituzione Universitaria che sarà la sola ad utilizzare il servizio oggetto della singola offerta, avendo ogni Istituzione Universitaria sedi di erogazione differenti sul territorio italiano.

Si precisa infine che, al momento dell'emissione del documento d'ordine da parte di Oracle, i servizi ordinati da CRUI per l'utilizzo da parte della singola Istituzione Universitaria, potrebbero non essere più disponibili. Pertanto Oracle emetterà offerte per i soli servizi disponibili nel portafoglio di Servizi Oracle ACS al momento dell'emissione dell'offerta e se erogabili in Italia .