



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ : 12/03/2014

Oggetto: Appalto per la realizzazione e la manutenzione di un sistema informativo di gestione dei servizi demografici, tributari e finanziari del Comune di Napoli - CIG 5577210B47

Chiarimento n° 1

Nel modello Scheda Offerta tecnica ALL.B, la S.V. al punto 5) pag. 3 riporta quanto segue:

5) *Miglioramenti dei livelli minimi di qualità o di servizio [barrare la casella relativa all'indicatore migliorabile, riportando nello spazio dedicato il valore migliorativo senza sfiorare l'approssimazione minima indicata] {0 - 2}*

• *DIS1*

Per Oracle RAC (valore iniziale 99.0 % da aumentare con approssimazione minima al primo numero decimale) - Valore proposto _____

Per altri sistemi (valore iniziale 98.0 % da aumentare con approssimazione minima al primo numero decimale) - Valore proposto _____

In considerazione del fatto che la vostra griglia di valutazione predilige soluzioni basate su Oracle, che Oracle è una piattaforma proprietaria licenziata in base a precise regole e che nell'arco del ciclo di vita di un progetto che utilizza una soluzione proprietaria non è possibile garantire alcun livello di servizio se non si è in possesso di un contratto attivo di Supporto e Manutenzione da parte della Società Proprietaria del software licenziato, si chiede di chiarire:

1. Qual è il codice CSI che individua le licenze Oracle in questione?
2. Se questa Spettabile Amministrazione ha attualmente attivi i contratti di manutenzione e supporto delle Licenze Oracle e fino a che data?
3. Se gli eventuali costi della manutenzione e supporto Oracle per la copertura dell'intera durata contrattuale sono a carico dell'offerente o meno?

Risposta al chiarimento n° 1

Si precisa che l'indicatore/misura DIS1 - Disponibilità del sistema attiene all'indisponibilità temporanea dei sistemi/sottosistemi derivante da una non puntuale gestione e monitoraggio degli stessi, da una non corretta manutenzione proattiva, reattiva ed evolutiva, da una non corretta gestione degli ambienti di



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

elaborazione e dello storage, dal mancato adeguamento dei parametri ottimali di configurazione dei sistemi e dei sottosistemi middleware di supporto alle applicazioni ed altre attività simili di natura sistemistica. Il suddetto indicatore/misura non inerisce le indisponibilità causate da un "bug" delle componenti infrastrutturali di supporto alle applicazioni, componenti quindi che necessitano di "patch", sia per quanto riguarda i s.o. in uso, sia per le componenti software che forniscono l'infrastruttura, le funzionalità di gestione, di sviluppo ed esecuzione delle applicazioni in questione (ad. es. Centos, Windows Server, Apache Tomcat, Jboss, rdbms Oracle...).

Quindi, verificato che l'indisponibilità del sistema e/o dei sottosistemi è da imputarsi alle fattispecie dianzi espresse, tale indicatore/misura non prenderà in considerazione tale indisponibilità. Per tutto quanto premesso appare chiaro che precisazioni sulle altre domande poste nel quesito, non forniscono ulteriori elementi di chiarificazione circa l'esatta applicazione dell'indicatore di misura DIS1. Pur tuttavia questa Amministrazione precisa che non ha attualmente attivi contratti di manutenzione e supporto delle licenze Oracle in uso ed eventuali futuri contratti di manutenzione saranno a carico dell'Amministrazione.



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

Chiarimento n° 2

Si chiede conferma se per la figura professionale del DBA è condizione minima il possesso della certificazione PMI?

Risposta al chiarimento n° 2

Per la figura professionale del DBA la condizione di possesso della certificazione PMI non è vincolante, in quanto da capitolato, articolo 11.2.2 pagina 52, viene esplicitamente indicato che i profili specificati "hanno valore indicativo ma non prescrittivo, in quanto l'Amministrazione si riserva la facoltà di accettare o meno una figura professionale proposta dal Fornitore anche sulla base delle effettive capacità".



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

Chiarimento n° 3

In merito al punto 5 dell'Art. 10.1 (Requisiti Minimi della soluzione offerta) del CSA che recita:

La soluzione fornita deve assicurare le medesime funzionalità e personalizzazioni (di tipo funzionale) degli applicativi preesistenti;

Per l'applicativo Thebit Web non è chiaro quali siano le personalizzazioni da implementare (mentre l'elenco delle funzionalità sia online che batch è stato da noi visionato nel documento AllVerb0032-27022013-ThebitWeb-DocumentazioneTecnica - ElencoFunzionalita_Rif08). Si richiede quindi alla SA l'elenco delle personalizzazioni dell'applicativo Thebit Web effettuate per il Comune di Napoli.

Risposta al chiarimento n° 3

Il gestionale Thebit Web è una evoluzione dell'applicativo Thebit il quale, nelle sue funzionalità, è stato frutto di continue modifiche ed adattamenti richiesti dagli uffici tributari in linea con il Regolamento Tributario adottato dall'Amministrazione e ad atti formali (delibere). Gli adattamenti e le personalizzazioni effettuate hanno come principale scopo, tra l'altro, quello di superare le rigidità di un gestionale che non permetteva il corretto svolgimento delle pratiche oppure la loro lavorazione in tempi accettabili. Gli interventi in questione hanno riguardato ad esempio:

- Il blocco della liquidazione ICI di un contribuente per il quale risultavano essere presenti anomalie bloccanti;
- L'introduzione di un regime di tassazione della TARSU distinto per quartiere (caso CHIAIANO);
- La possibilità di sbloccare denunce TARSU a ruolo per permettere l'espletamento di uno sgravio manuale;
- La determinazione automatica degli importi a debito/credito per il contribuente a seguito di introduzione/modifica di uno/più elementi costitutivi della particolare imposta (ICI, TARSU, COSAP,...);

Non essendo stato operato un confronto con altri gestionali presenti sul mercato, questo ufficio non è in grado di evidenziare i punti in cui talune modifiche risultano essere una specificità esclusiva dell'applicativo Thebit Web. Cionondimeno, come evidenziato nel CSA, la SA è disponibile a sopralluoghi che possano permettere alle ditte interessate di effettuare tutti i confronti del caso. E' bene sottolineare che lo spirito del CSA in merito al punto in questione è quello di reperire un applicativo che sia predisposto e flessibile ad adattamenti/modifiche qualora richieste dagli uffici tributari per il corretto svolgimento del proprio operato.



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

Chiarimento n° 4

In merito al punto 31 dell'Art. 55 (Contenuto della Busta A - Documentazione Amministrativa) del CSA che recita:

Inoltre, dovranno essere inseriti nella busta A: (...) Attestazione della SA di avvenuto sopralluogo (vedi art. 45 bis);

Secondo la nostra interpretazione la mancanza dell' Attestazione di avvenuto sopralluogo non comporta l'esclusione dalla gara (a differenza di tutta la documentazione di cui ai punti 1 - 29 dello stesso Articolo 55): si richiede una conferma ufficiale della nostra interpretazione.

Risposta al chiarimento n° 4

L'Attestazione di avvenuto sopralluogo è un documento obbligatorio per la partecipazione alla gara.



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

Chiarimento n° 5

In merito al punto 5 dell'Art. 1 Bis (Opzione di scelta) del CSA che recita *Indipendentemente dall'opzione scelta, il nuovo software dovrà: (..) predisporre le interfacce (attraverso Web Services) necessarie per garantire future interazioni con altri software già esistenti al momento dell'aggiudicazione o di futura realizzazione (in particolar modo sarà fondamentale e imprescindibile il collegamento con i sistemi realizzati in ambito del progetto Coopera et Eroga attualmente in fase di programmazione).* Non essendo ancora stato pubblicato il progetto Coopera et Eroga e non conoscendo, alla data della presente, quali interazioni si debbano prevedere con quali software, non ci è possibile individuare la natura dei Web Services da sviluppare per garantire le interazioni di cui sopra: si richiedono alla SA delucidazioni in merito in quanto la mancanza della predisposizione delle interfacce è motivo di esclusione dalla gara.

Risposta al chiarimento n° 5

Per quanto riguarda tale quesito ed in particolare la dizione **"sarà fondamentale e imprescindibile il collegamento con i sistemi realizzati in ambito del progetto Coopera et Eroga attualmente in fase di programmazione"** si rappresenta che essendo il progetto Coopera et Eroga in avanzata fase di definizione è richiesto che il nuovo software sia configurato e predisposto ad utilizzare standard web, tutti basati su XML per essere utilizzato su piattaforme differenti ed assicurare servizi di interoperabilità tra gli applicativi forniti ed i servizi che saranno esposti nell'ambito di Coopera et Eroga. Pertanto per tale fattispecie non si ravvisano motivi di esclusione. In ogni caso la ditta dovrà fornire autonomamente una soluzione in grado di interfacciarsi con gli altri applicativi in previsione di tale integrazione. Tale soluzione verrà valutata nel ROT1 punto 1.1. Devono essere invece assicurati tutti i servizi di interoperabilità attualmente in uso agli applicativi oggetto della gara.



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ : 12/03/2014

Chiarimento n° 6

Sul RAC è installato Oracle 11g EE (nella versione EE sono inclusi gli strumenti per il monitoraggio)?

Risposta al chiarimento n° 6

Attualmente è installato e disponibile Oracle Enterprise Manager quale strumento di monitoraggio e gestione delle istanze poste in ambiente Oracle Rac. Software di gestione e monitoraggio degli ambienti Oracle, realizzati da altre società, sono utilizzati stand-alone dal personale tecnico delle società che forniscono i servizi di assistenza sistemistica finora richiesti e non sono nelle disponibilità dell'Amministrazione.



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ : 12/03/2014

Chiarimento n° 7

Quali software girano sugli application servers (ho trovato solo le specifiche delle macchine e dei SO nel capitolato), ovvero Tomcat, JBoss, WebSphere? E' importante per capire quali strumenti di monitoraggio delle risorse lato application hanno a disposizione attualmente.

Risposta al chiarimento n° 7

I software sono i seguenti:

Applicazione server Thebit Web:

- ApacheTomcat 6.0.28
- jdk 1.6

Web Server Portale delle Entrate

- Apache HTTP Server 2.2.10
- J2SERuntime Environment 5.0 Update 14
- Jdk vers. 1.4

Application server Portale delle Entrate

- Apache Tomcat 5.0
- Jdk vers.1.4



COMUNE DI NAPOLI

Servizio Autonomo Sistemi Informativi
Area Sviluppo Applicativi

Data FAQ: 12/03/2014

Chiarimento n° 8

Per monitoraggio ambiente applicativo si intende solo il monitoraggio del ticketing di assistenza?

Risposta al chiarimento n° 8

A pag. 33 del C.S.A. viene indicata la fornitura di un sistema informativo per il controllo della fornitura relativa alla manutenzione/gestione applicativa con enucleazione indicativa, ma non esclusiva, delle funzionalità che devono essere assicurate.

Fondamentalmente lo scopo dell'Amministrazione è quello di dotarsi di strumenti utili al governo di tutti gli aspetti inerenti alla fornitura.

In ogni caso in maniera indicativa per il monitoraggio dell'ambiente applicativo si intende correlato alle attività di configurazione, manutenzione (correttiva, adeguativa ed evolutiva) e sviluppo di software, con particolare rilievo ai relativi parametri di qualità.

Il RUP

Dott. Luigi Loffredo
