



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.