

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE E SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA METAREPO E DI EVOLUZIONE DELLA PARTE FRONT SU DRUPAL 7 DEL PORTALE OPEN DATA FIRENZE

SPECIFICHE TECNICHE E SLA

Il comune di Firenze, attivo dal 2011 nel mondo degli open data con il proprio portale <http://opendata.comune.fi.it> con il quale si è affermato come uno dei maggiori player nazionali su questa tematica, ha fatto nel corso del 2018 una grande ristrutturazione del proprio portale, gestendone la parte front su tecnologia Drupal e introducendo una componente di backoffice denominata METAREPO (fornita con licenza Open Source) per la gestione dei dataset e la loro metadattazione e pubblicazione ed esposizione via API.

Tale prodotto permette di gestire il ciclo di vita di un dataset, gestirne la metadattazione secondo gli standard di riferimento, mettere a disposizione API CKAN e CSW per essere "harvestati" dai portali nazionali e regionali, gestirne la pubblicazione sul nuovo portale.

Lo scopo fondamentale del Comune di Firenze è sicuramente pubblicare i dataset non solo in modalità redazionale, ma anche introducendo automatismi che tengano i dati aggiornati (anche con frequenza più che giornaliera), fornire l'informazione all'utente del portale di tali aspetti, e fornire una esperienza di navigazione e consultazione sempre più semplice e accattivante, sia per utenti esperti di dati, sia per utenti che si avvicinano per la prima volta a questo fenomeno, o anche semplici cittadini che utilizzano un dato aggiornato e pubblico come servizio.

Un aspetto da tenere in considerazione riguarda anche la cooperazione fra Metarepo e il catalogo dati interno del comune di Firenze: una risorsa open data è spesso una risorsa interna che ha le caratteristiche per essere pubblica.

La metadattazione inoltre, deve essere sempre aggiornabile in relazione alle proposte di AGID e di RNDT.

Si prevede inoltre, oltre a una maggiore personalizzazione dei template di pubblicazione, per presentare i dati in modo diverso a seconda del contesto, l'accessibilità di tutti gli URL in https.

Le esigenze quindi hanno portato ad una analisi di massima che porta a richiedere un servizio di assistenza e manutenzione evolutiva, quantificabile in 15 gg/uomo.

E' richiesto che prima della fine della commessa venga consegnata la documentazione completa sul codice sorgente e sulle modalità di installazione e configurazione del framework.

Il fabbisogno da soddisfare quindi riguarda l'assicurare per l'anno 2019, prorogabile anche per il 2020, tale attività manutentiva ed evolutiva.

Al termine della fornitura il Fornitore consegnerà altresì – di proprietà del Comune – i codici sorgenti e idonea documentazione degli sviluppi fatti.

SLA Penali

Definizione di Malfunzionamento

Per malfunzionamento si intende il verificarsi di un qualsiasi evento che provochi l'indisponibilità totale o parziale del sistema METAREPO e del portale Open Data.

Per indisponibilità *totale* si intende l'impossibilità di raggiungere il sistema e di usarne i servizi e i dati: in questo caso la richiesta d'intervento viene definita **urgenza**. Sono definiti *urgenza* anche tutti i malfunzionamenti che generano indisponibilità *parziale* dei meccanismi di caricamento del catasto.

Per indisponibilità *parziale* si intende l'indisponibilità di alcune funzioni, o evidenti errori di caricamento che impattino sulla qualità dei dati. In questo caso la richiesta d'intervento viene definita **anomalia**.

Modalità di erogazione del servizio

La finestra di erogazione del servizio è Lunedì - Venerdì con orario 8:00 - 19:00

Il fornitore e il committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione le modalità con cui le richieste di intervento (di seguito **RI**) dovranno essere inoltrate, includendo, come minimo, un numero di telefono di reperibilità in orario d'ufficio e un indirizzo email connesso con un sistema web di tracciamento di malfunzionamenti da concordare col Comune di Firenze.

Fornitore e committente dovranno individuare almeno una figura di referente per parte.

Livelli di servizio e penali

La tipologia entro cui far ricadere la singola RI, secondo quanto sopra descritto, viene stabilita dal committente nel momento in cui eroga la richiesta, secondo una convenzione che fornitore e committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione dell'incarico.

Di seguito una tabella che descrive nel dettaglio le tempistiche e relative penali se non rispettate, per le due tipologie di intervento:

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
SLA1: Rispetto tempi di risposta per RI di tipo urgenza	Il Fornitore risponderà ad una RI di tipo urgenza entro 1 ora dall'orario della richiesta, prendendo in carico la segnalazione con almeno una e-mail di risposta.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella risposta con presa in segnalazione, entro la finestra di erogazione del servizio. carico della calcolata	2 per mille dell'importo complessivo IV A esclusa della fornitura
SLA2: Rispetto tempi di ripristino per RI di tipo urgenza	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo almeno una patch (soluzione temporanea che ripristini anche in minima parte il servizio interrotto) entro 6 ore lavorative dal momento della risposta alla RI (con la e-mail di risposta di cui sopra), salvo diverse valutazioni concordate col Referente del Comune di Firenze.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio con almeno una patch, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	2 per mille dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA3: Rispetto tempi di	Il Fornitore risponderà ad una RI	Per ogni giorno lavorativo di	0,1% dell'importo complessivo

risposta per RI di tipo anomalia	di tipo anomalia correttiva per errore non bloccante entro 2 giorni lavorativi dalla RI, con una e-mail al Referente del Comune di Firenze di presa incarico.	ritardo nella risposta, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio.	IVA esclusa della fornitura
SLA4: Rispetto tempi di ripristino per RI di tipo anomalia	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo un patch correttiva entro 4 giorni lavorativi dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate col Referente del Comune di Firenze.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

Firenze, 16 Luglio 2019