

Firenze, data e ora della firma

Al dirigente del
Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche
Ing. Marco Mencacci

OGGETTO: Acquisto licenze Matomo per funzionalità aggiuntive

Introduzione

L'analisi dei dati di utilizzo dei servizi digitali offerti è un'attività molto importante per un ente come il comune di Firenze, poiché consente ai tecnici di poter risolvere criticità che non sempre si manifestano come malfunzionamenti e che quindi resterebbero potenzialmente irrisolti. Inoltre, l'analisi dei dati consente la creazione di report indispensabili per le attività di miglioramento dei servizi digitali offerti, in modo da renderli sempre più efficienti e di facile fruizione. Il comune di Firenze, per l'analisi dei propri servizi digitali, utilizza il software open source Matomo. Questo consente di analizzare i dati rispettando le direttive fornite dal Garante della privacy.

Contesto di riferimento

Attualmente il software Matomo è installato su una macchina virtuale dispiegata presso l'infrastruttura IaaS SCT (Sistema Cloud Toscana), all'installazione base sono stati aggiunti i seguenti moduli aggiuntivi gratuiti:

- EmailReportExtended.
- LogViewer.
- LoginLdap.
- MarketingCampaignsReporting.
- QueuedTracking.
- GroupPermissions.
- HidePasswordReset.

L'attuale sistema consente all'ente di poter eseguire un'analisi di base dei servizi e siti web.

Ambito e oggetto del servizio

Al fine di migliorare l'attuale sistema di analisi si necessita di fornire ai tecnici incaricati dell'analisi dei dati di alcuni strumenti che consentano di:

E.Q. Servizi digitali per la città

- Vedere quali parole chiavi vengono utilizzate dagli utenti che raggiungono il sito o servizio da motore di ricerca.
- RegISTRAZIONI di sessioni utenti e relativa rappresentazione per capire come l'utente si interfaccia con le pagine.
- Generazione di report personalizzati.

Per assolvere alle esigenze sopra indicate sono stati individuati i seguenti plugin aggiuntivi a pagamento:

- **Search Engine Keywords Performance:** mostra le parole chiavi utilizzate dagli utenti che raggiungono il sito mostrandoli in report all'interno di Matomo. Crea una connessione tra le API dei motori di ricerca (Google, Bing, Yahoo, Yandex) e Matomo in modo da fornire le parole chiave utilizzate e le relative metriche.
- **Heatmap & Session Recording:** consente di analizzare il comportamento dei visitatori. Attraverso le heatmap e la registrazione delle sessioni consente il monitoraggio del comportamento dei visitatori sulle pagine. Questo plugin consente di:
 - Gestire la mappa termica.
 - Gestire le registrazioni delle sessioni.
 - Funzionalità di privacy (anonimizzazione dei dati personali o sensibili, mascherare qualsiasi contenuto, supporta le funzionalità GDPR e privacy).
 - Funzionalità di esportazione e API.
- **Users Flow:** mostra il flusso di navigazione che l'utente esegue sul sito in analisi, consente di monitorare il traffico su una determinata pagina.
- **Custom Reports:** consente di generare report personalizzati scegliendo tra 200 dimensioni e metriche diverse, al report possono essere anche applicate delle query definendo dei filtri. I report personalizzati possono essere inviati automaticamente per e-mail, possono essere definite delle notifiche quando ci sono cambiamenti in positivo o negativo sui report. Sono esportabili attraverso api HTTP.

Tutti i plugin sopra indicati possono essere installati per un periodo gratuito di 30 giorni dopodiché si dovrà acquistare un abbonamento.

Per le esigenze sopra indicate si ritiene necessario l'acquisto di un abbonamento con utenti illimitati: a tal fine si è individuato su MEPA l'offerta del fornitore Microchips S.n.c. identificata col codice prodotto MATOMO-PRE4PU-2Y, corrispondente ad un abbonamento biennale con pagamento anticipato per un importo pari a € 4.290,00 oltre IVA (€ **5.233,80** IVA compresa). Ritenuto il prezzo congruo si procede imputando la spesa sul capitolo 23030 del Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott. Leonardo Ricci