

Bolzano, 10 Ottobre 2024

Indagine di mercato - Open Data Hub - Customer Care 1st level support - 2024

Il presente documento ha come oggetto un'indagine di mercato per quanto riguarda l'Open Data Hub 1st level Customer Care support. Vengono riportati alcuni esempi di attività che il primo livello del Customer Care dovrà svolgere:

- processare tutte le richieste di supporto sulle diverse code Open Data Hub (e.g. info@opendatahub.com, help@opendatahub.com, etc.)
- effettuare proposte di miglioramento della documentazione Open Data Hub che siano basate sulle domande più frequenti;
- implementazione delle modifiche alla documentazione concordate con il team Open Data Hub;
- implementare esempi di codice (e.g. snippets code) e/o applicativi demo che la community Open data hub può utilizzare come esempio per iniziare a consumare o inviare dati all'Open Data Hub;
- fornire spunti per contenuti da proporre negli eventi Open Data Hub (e.g. Open Data Hub Day, Software Developers' Thursday, NOI Hackathon, SFSScon, etc.);
- supportare il team Open Data Hub sviluppando miglioramenti e/o risolvendo banchi dei tool Open Data Hub (e.g. Data Browser, Web Components, Web Components Store, Analytics, etc.);
- supportare il team Open Data Hub nell'organizzazione di incontri con potenziali nuovi membri della community (es. clienti, contributors, etc.);
- Organizzazione di incontri di verifica periodica con i clienti e i membri della community Open Data Hub finalizzati a valutare la soddisfazione degli stessi e la nascita di potenziali nuove esigenze;
- partecipazione ad incontri di coordinamento periodico del Customer Care Team (settimanalmente) e dell'Open Data Hub Core Team (bisettimanalmente);
- partecipazione a tutti gli eventi di community building legati al progetto Open Data Hub (e.g. Open Data Hub Day, NOI Hackathon, SFSScon, etc.);

Questo documento delinea quindi nel dettaglio i contenuti base per la definizione di uno o più contratti di consulenza con uno o più fornitori che siano in grado di accompagnare NOI Techpark per quanto riguarda i punti sopra citati. I fornitori potranno essere sia aziende come anche liberi professionisti.

NOI AG / S.p.A.

A.-Volta-Straße 13A
Via A. Volta, 13A
I-39100 Bozen / Bolzano

T +39 0471 066 600
info@noi.bz.it
PEC: noi@pec.noi.bz.it
www.noi.bz.it

Eintragung im Handelsregister
der Handelskammer Bozen
Steuernr. & MwSt.Nr.:
02595720216
Ges.kapital voll eingezahlt:
110.740.000 €

Numero d'iscrizione nel registro
delle imprese presso la Camera
di commercio di Bolzano
Codice fiscale e part.
IVA.: 02595720216
Capitale sociale interamente
versato: 110.740.000 €

Indice

1. Introduzione generale	3
1.1 Il progetto Open Data Hub	3
1.2 Open Data Hub Customer Care	3
2. Obiettivo della ricerca di mercato	5
3. Vincoli	6
4. Richieste al fornitore	8
4.1 Tempistiche	8
4.2 Modalità di fatturazione	8
5. Qualificazione richiesta	9
5.1 Le competenze e conoscenze richieste	9
6. Dettaglio dei costi per la realizzazione	9
7. Documentazione richiesta	9
8. Contatto	10

1. Introduzione generale

Il presente sondaggio di mercato delinea i contenuti per l'identificazione di uno o più fornitori che supportino il progetto Open Data Hub per quanto riguarda il primo livello del Customer Care. Nei prossimi paragrafi verranno quindi descritti: il progetto Open Data Hub, le principali attività che il primo livello del customer care dovrà svolgere e le modalità di collaborazione.

1.1 Il progetto Open Data Hub

Open Data Hub è una piattaforma digitale transfrontaliera che aiuta start-up, aziende e istituti di ricerca a sviluppare soluzioni digitali basate su dati reali. Open Data Hub aggrega e mette a disposizione i dati di numerosi Data Provider (fornitori di dati) e li rende facilmente disponibili per i Data Consumer. I dati raccolti e messi a disposizione da Open Data Hub come anche i suoi clienti sono distribuiti in tutta Europa. Open Data Hub inoltre aggrega dati di più domini (es. mobilità, turismo, agricoltura, etc.) e di diversa natura (es. time series, media content, testi, etc.).

I servizi offerti da Open Data Hub sono i seguenti:

- **Data Access:** offre la possibilità di accedere a tutti i dati aperti messi a disposizione da Open Data Hub tramite delle interfacce Machine Readable, stabili e ben documentate;
- **Data Sharing:** offre la possibilità di condividere dati tramite la piattaforma Open Data Hub aumentandone la visibilità. Nel processo di condivisione dati il team Open data Hub supporta i propri clienti ad individuare i formati, gli algoritmi di elaborazione e le licenze più adatti e a utilizzare le tecnologie più conosciute dagli sviluppatori di applicazioni.
- **Data Visualization:** offre supporto a tutti coloro intendono sviluppare un'applicazione che utilizza i dati di Open Data Hub.

Maggiori informazioni sul progetto sono disponibili sul sito:

<https://opendatahub.com/>

1.2 Open Data Hub Customer Care

Il Customer Care di Open Data Hub si occupa di aiutare i clienti di Open Data Hub a trovare risposta alle loro richieste, problemi e necessità. L'Open Data Hub Customer care è strutturato su tre livelli:

- **1st Level:** è il livello che tiene tutti i rapporti con il cliente e si occupa di: esaminare tutte le richieste che vengono ricevute, elaborare le risposte ed eventualmente passarle al secondo livello, rispondere al cliente con la soluzione al problema, gestire i metadati per le statistiche sui ticket, proporre miglioramenti della documentazione, etc.
- **2nd Level:** è il livello che si occupa di elaborare i ticket più complessi che il primo livello non è in grado di processare in autonomia. Questo livello è

inoltre l'interfaccia tra il primo livello e i tecnici/esperti che fanno parte del terzo livello.

- **3rd: Level:** è il livello che comprende i Open Data Hub Software Architect ed i consulenti/esperti esterni che possono intervenire in caso di necessità specifiche: risolvere bachi, sviluppare nuove funzionalità o fornire informazioni specifiche.

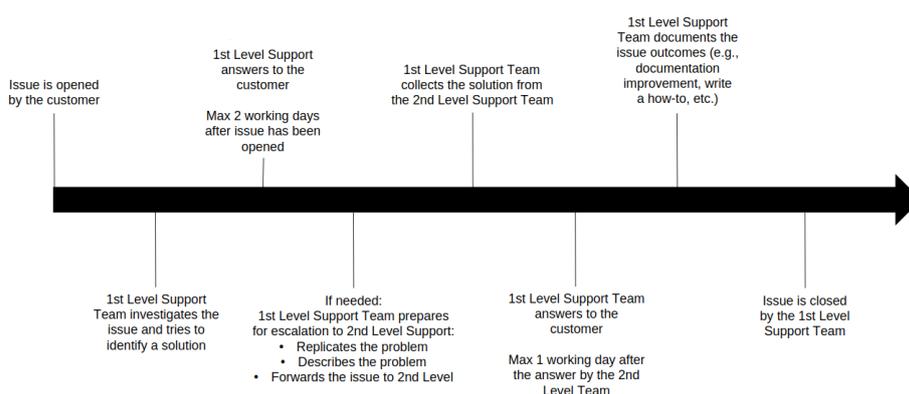


Figura 1: timeline per la soluzione di un ticket.

La timeline di elaborazione di ogni singolo ticket viene riportata in Figura 1. Nel seguente elenco vengono riportati i punti più importanti che vanno rispettati:

- ogni ticket in ingresso va preso in carico da un membro del primo livello entro l'inizio del giorno lavorativo successivo al giorno di creazione del ticket stesso;
- per ogni ticket in ingresso va elaborata una prima risposta (possibilmente includendo la soluzione del problema) al cliente entro 2 giorni lavorativi dal giorno di ingresso;
- se necessario, il secondo livello va coinvolto entro 2 giorni lavorativi dal giorno di ingresso;
- nel caso in cui la soluzione di un ticket richieda più di una settimana, il cliente dovrà ricevere una e-mail di aggiornamento dello stato una volta alla settimana;
- la risposta al cliente per tutti i ticket che coinvolgono il secondo livello va inviata entro il giorno lavorativo successivo al giorno in cui il secondo livello notifica la soluzione del problema.

In Figura 2 viene inoltre riportato anche il workflow che il primo livello di supporto dovrà seguire per risolvere ogni ticket.

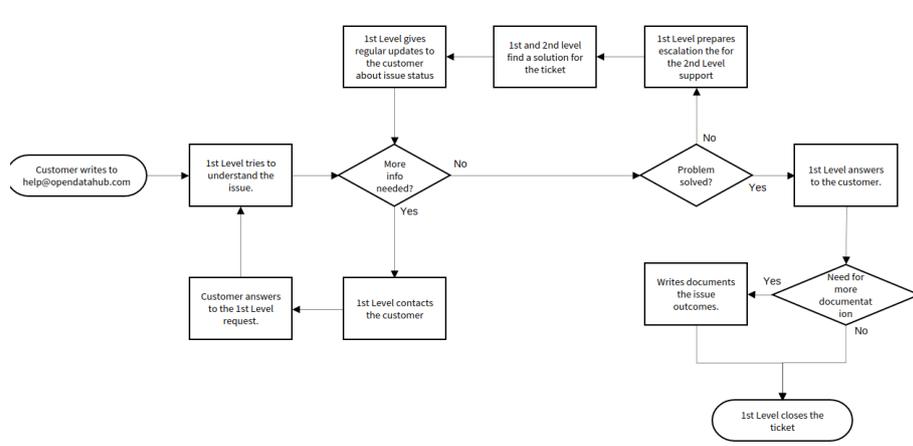


Figura 2: workflow del primo livello di supporto.

Maggiori dettagli in merito ai processi interni dell'Open Data Hub Customer Care verranno condivisi nel corso del Kick-Off. Si noti inoltre che l'intero progetto Open Data Hub è basato sui concetti di lean development e build-measure-learn. Periodicamente (tipicamente ogni quadrimestre) vengono quindi organizzati degli incontri, tipicamente in presenza presso NOI SPA, di reporting nei quali:

- vengono presentate le attività del periodo in oggetto;
- vengono discussi e concordati eventuali miglioramenti da apportare ai processi oppure alle modalità di lavoro.

Si vuole pertanto sottolineare che quanto presentato nel presente paragrafo rappresenta le modalità di lavoro attuali e che in futuro potranno essere apportate delle modifiche sulla base di quanto emergerà nel corso degli incontri di reporting.

2. Obiettivo della ricerca di mercato

L'obiettivo di questa indagine di mercato è trovare uno o più consulenti con esperienza e affidabile, in grado di mettere a disposizione le figure professionali che saranno coinvolte nel supporto di primo livello dell'Open Data Hub Customer Care descritto nel paragrafo 1.2 del presente documento. Qui di seguito vengono riportate le attività principali che saranno in capo al primo livello di supporto.

- processare tutte le richieste di supporto sulle diverse code Open Data Hub (e.g. info@opendatahub.com, help@opendatahub.com, etc.)
- effettuare proposte di miglioramento della documentazione Open Data Hub che siano basate sulle domande più frequenti;
- implementazione delle modifiche alla documentazione concordate con il team Open Data Hub;

- implementare esempi di codice (e.g. snippets code) e/o applicativi demo che la community Open data hub può utilizzare come esempio per iniziare a consumare o inviare dati all'Open Data Hub;
- fornire spunti per contenuti da proporre negli eventi Open Data Hub (e.g. Open Data Hub Day, Software Developers' Thursday, NOI Hackathon, SFSScon, etc.);
- supportare il team Open Data Hub sviluppando miglioramenti e/o risolvendo banchi dei tool Open Data Hub (e.g. Data Browser, Web Components, Web Components Store, Analytics, etc.);
- supportare il team Open Data Hub nell'organizzazione di incontri con potenziali nuovi membri della community (es. clienti, contributors, etc.);
- Organizzazione di incontri di verifica periodica con i clienti e i membri della community Open Data Hub finalizzati a valutare la soddisfazione degli stessi e la nascita di potenziali nuove esigenze;
- partecipazione ad incontri di coordinamento periodico del Customer Care Team (settimanalmente) e dell'Open Data Hub Core Team (bisettimanalmente);
- partecipazione a tutti gli eventi di community building legati al progetto Open Data Hub (e.g. Open Data Hub Day, NOI Hackathon, SFSScon, etc.);.

Il primo livello del Customer Care dovrà essere in grado di processare in maniera professionale ticket nelle seguenti lingue: Italiano, Tedesco ed Inglese.

3. Vincoli

In questo paragrafo vengono riportati vincoli ed informazioni utili che dovranno essere tenuti in considerazione al momento dell'elaborazione della proposta di collaborazione.

3.1 Aspetti organizzativi

In questo paragrafo vengono riassunti gli aspetti organizzativi che dovranno essere considerati prima dell'elaborazione di una proposta di collaborazione:

- Considerando l'attuale pool di clienti e membri della community Open Data Hub e la volontà di espandere ancora di più sia il mercato che la community in tutta Europa, tutti i membri del primo livello dovranno conoscere la lingua Inglese, lingua ufficiale del progetto.
- Considerando che numerosi clienti e membri della community attuale fanno parte della regione D-A-CH-I (Germania, Svizzera, Austria ed Italia), per consentire ai clienti e membri della community di poter comunicare nella propria lingua madre, nel team del primo livello dovranno essere presenti membri che siano in grado di elaborare i ticket anche in Italiano ed in Tedesco.

- Tutte le richieste ed i ticket verranno aperti solamente via email inviando una comunicazione ad uno dei seguenti indirizzi:
 - info@opendatahub.com ;
 - help@opendatahub.com .
- Tutti i ticket gestiti dall'Open Data Hub Customer Care team vengono gestiti solamente via email utilizzando il sistema di ticketing del progetto Open Data Hub: <https://issues.opendatahub.com/> .
- Nel corso dell'anno è richiesta la partecipazione in presenza ad eventi e incontri organizzati dal team Open Data Hub quali ad esempio:
 - Incontri trimestrali di reporting;
 - Open Data Hub Day (<https://opendatahub.com/odhday>);
 - Open Data Hub Bootcamp (<https://opendatahub.com/bootcamp>);
 - NOI Hackathon Summer Edition e NOI Hackathon SFSCON Edition (<https://hackathon.bz.it/>);
 - Software Developers' Thursdays (incontri mensili);
 - SFSCON (<https://www.sfscon.it/>);
 - Etc.
- I costi di trasferta per raggiungere i luoghi degli eventi citati al punto precedente oppure altri incontri ed eventi organizzati dal team Open Data Hub presso NOI SPA non potranno essere fatturati a NOI SPA.

3.2 Licenze e diritti di privata

Qualora sia prevista la creazione di materiale soggetto a diritti di privata, tra i quali il diritto d'autore, il diritto sui generis sui dati, i diritti connessi, incluso quello sulle mere fotografie, il design industriale, tutti i diritti di sfruttamento economico su quanto realizzato vengono attribuiti a NOI S.p.A, tranne quelli espressamente esclusi in sede di offerta.

Inoltre, qualora il materiale includa un progetto di sviluppo software, tutto il codice sorgente di librerie o altri moduli utilizzati per la realizzazione dell'incarico e di cui terzi sono titolari, dev'essere stato rilasciato secondo una licenza Open Source (<https://opensource.org/licenses>) in modo compatibile con la licenza eventualmente indicata come licenza "in uscita" (outbound) del software senza che NOI S.p.A debba apportare modifiche, integrazioni, cancellazioni o chiedere permessi a terzi. In mancanza di una licenza espressamente menzionata, si fa riferimento alla licenza GNU AGPL v3 come licenza in uscita. L'utilizzo di materiale di cui terzi sono titolari dovrà essere espressamente dichiarato in sede di offerta o essere facilmente e immediatamente desumibile dalla descrizione del progetto. Nel caso in cui all'interno del presente incarico venga sviluppato codice, NOI S.p.A metterà a disposizione un repository git, sul quale il fornitore dovrà sviluppare e pubblicare il codice sorgente.

Qualora il materiale consista in dati, opere creative (disegni, opere letterarie, cinematografiche, dell'arte figurativa, fotografie), design industriale o altro materiale soggetto in tutto o in parte a diritti di privativa di cui terzi sono titolari, sarà consentito utilizzare tale materiale a condizione che esso sia licenziato sotto condizioni compatibili con la licenza sotto la quale tale materiale dovrà essere pubblicato, se indicata. Qualora non venga indicata alcuna licenza, il materiale dovrà essere soggetto a condizioni compatibili con la licenza Creative Commons CC0.

4. Richieste al fornitore

4.1 Tempistiche

Il programma dei lavori dettagliato e gli obiettivi da raggiungere verranno definiti di comune accordo tra NOI Techpark ed il/i fornitore/i prescelto/i, in fase di avvio delle attività e nel corso degli incontri periodici che verranno programmati. Le attività verranno gestite seguendo i principi del lean development e saranno quindi organizzate in sprint (presumibilmente bisettimanali) con incontri di coordinamento al termine di ogni sprint all'interno dei quali verrà valutato il lavoro svolto nel corso dello sprint e programmato il lavoro da svolgere in quello successivo.

4.2 Modalità di fatturazione

La fatturazione delle attività concluse da parte del fornitore andrà inviata a NOI S.p.A tramite fattura elettronica soltanto dopo che gli output prodotti saranno stati collaudati con successo da parte di NOI S.p.A stessa. In questo caso si prevede una fatturazione trimestrale o quadrimestrale che verrà inviata a seguito di ogni incontro di coordinamento periodico assieme ad un report delle ore lavorate sul progetto.

In quanto verranno fatturate soltanto le attività concluse e collaudate non è ammessa una fattura come anticipo iniziale ad inizio dei lavori oppure al momento del conferimento dell'incarico.

Tutte le fatture emesse dall'azienda aggiudicataria dovranno riportare l'indicazione che si tratta di un'operazione soggetta alla disciplina dello Split Payment di cui all'art.17-ter del DPR 633/1972, dovranno riportare esplicitamente il codice CIG e dovranno essere emesse esclusivamente in formato elettronico (Codice Univoco Ufficio: T04ZHR3).

Considerando che uno o più output che verranno prodotti all'interno del presente incarico potranno riguardare progetti finanziati per mezzo di finanziamenti europei, in sede di collaudo NOI S.p.A si riserva il diritto di poter comunicare all'azienda aggiudicataria eventuali informazioni aggiuntive (es. codice CUP, codice identificativo del progetto ed altre diciture specifiche) che dovranno essere riportate nella fattura.

5. Qualificazione richiesta

Si richiede al fornitore di garantire che il team che comporrà il first level support di Open Data Hub sia composto da persone che soddisfino i requisiti indicati nel seguente paragrafo.

5.1 Le competenze e conoscenze richieste

Si richiede che le figure professionali messe a disposizione da parte del fornitore riescano a coprire almeno in parte le seguenti competenze:

- capacità di leggere e comprendere codice sorgente di applicazioni sviluppate con diversi linguaggi di programmazione (es. Java, Javascript, dot NetCore, Python, etc.);
- capacità di interrogare API ed interpretare i dati grezzi ottenuti dalle richieste effettuate. Tali dati possono essere forniti in diversi formati (es. JSON, XML, etc.)
- conoscenza basilare delle metodologie di sviluppo software agili;
- conoscenza della lingua inglese che gli consenta di riuscire a comunicare con communities ed esperti anche a livello internazionale;
- conoscenza di almeno una della lingua tedesca o italiana che gli consentano la collaborazione con partner locali. In ogni caso è preferibile che ciascun membro del customer care sia in grado almeno di comprendere concetti basilari in entrambe le lingue al fine di consentire la comunicazione con i membri della community locale.

6. Dettaglio dei costi per la realizzazione

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente sondaggio di mercato si prevede di conferire ad uno o più fornitori che rispettino i requisiti indicati, dei contratti aperti che potranno essere utilizzati a consumo sulla base delle reali esigenze che emergeranno nel corso di svolgimento del progetto.

L'unità minima di arrotondamento finale nella definizione dei pacchetti di lavoro e fatturazione delle attività è di ½ (mezza) ore.

7. Documentazione richiesta

Chiediamo al consulente oppure all'azienda che intende rispondere alla presente richiesta di inviare la seguente documentazione e le seguenti informazioni:

- descrizione dettagliata dei profili che potranno essere coinvolti (sarebbe preferibile avere i curriculum vitae delle persone che saranno poi coinvolte nel progetto);
- indicazione dei costi orari/giornalieri dei singoli profili coinvolti. Nel caso in cui il costo delle attività "on-site", cioè svolte presso la sede di NOI

Techpark, abbia un costo diverso da quello di attività “off-site”, cioè svolte da remoto, si prega di indicare entrambi i costi per ogni profilo.

Per partecipare alla consultazione di mercato la documentazione andrà inviata ad info@opendatahub.com mettendo in copia s.seppi@noi.bz.it.

Il termine per la presentazione delle offerte è fissato per il **25 Ottobre 2024 alle ore 18:00**

8.Contatto

Per ogni richiesta di chiarimento si prega di contattare:

Stefano Seppi

Email: s.seppi@noi.bz.it