



Sett. III  
Albo  
25 GEN. 2011

IL FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO  
(Francesca Tumino)

## CITTA' DI RAGUSA

### SETTORE III

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

<b>Annotata al Registro Generale D'ORDINE</b> <i>3057</i>	<b>OGGETTO: Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo di: gestione tassa occupazione suolo pubblico e imposta comunale sulla pubblicità – anno 2011.</b>
<b>n. 155 SETTORE III DATA 23-12-2010</b>	

### DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITA' DEI FONDI

BIL. 2011

CAP 1373 IMP pl 2082  
CAP. 1363 IMP. pl 2091  
CAP 1373 IMP pl 2093  
SERV. 04-03 INTERV. 03

FUNZ. 01

IL RAGIONIERE

*Albo*

L'anno duemiladieci, il giorno *Venerdì* del mese di *dicembre* nel proprio ufficio il dirigente del settore III dr.ssa Cettina Pagoto adotta la seguente determinazione:

**Premesso** che il 31/12/2010 scadono i contratti relativi alla manutenzione del software applicativo di gestione dei programmi Tassa Occupazione Suolo Pubblico e Imposta Comunale sulla Pubblicità, approvati rispettivamente con le determinazione dirigenziali n. 2831 e n. 2832 del 10/12/2009;

**Viste** le note n.112472 e n 112474 di prot del 22/12/2010 presentate dalla ditta Halley Consulting srl con la quale propone il rinnovo dei servizi relativi alla manutenzione dei software di gestione indicati in premessa, allegati per farne parte integrante;

**Ritenuto** che occorre rinnovare anche per l'anno 2011 tali contratti;

**Visto** il parere favorevole espresso in ordine alla copertura finanziaria da parte del servizio finanziario;

**Visto** l'art.53 del regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi comunali approvato con deliberazione del C.C. n.64 del 30.10.1997, che attribuisce ai dirigenti di settore la gestione delle attività finanziarie nell'ambito degli obiettivi assegnati al Settore di competenza;

**Visto** il successivo art.65 del medesimo Regolamento in ordine alla forma, pubblicità ed efficacia delle determinazioni dirigenziali;

## DETERMINA

- 1) Di rinnovare per l'anno 2011 con al ditta Halley Consulting s.r.l i contratti di manutenzione del software applicativo di gestione Tassa Occupazione Suolo Pubblico e Imposta Comunale Pubblicità;
- 2) Impegnare la spesa complessiva di € 24.480,00 compresa IVA in quanto:  
ad € 10.000,00 alla Funz. 01 – Serv.04 – Interv. 03 Cap.1363 (Imp.PI 2081 ) Bil 2011  
ad € 4.400,00 " Funz. 01 – Serv.03 – Interv. 03 Cap. 1343 (Imp.PI 2082) Bil 2011  
ad € 10.080,00 " Funz. 01 – Serv.04 – Interv. 03 Cap. 1373 (Imp.PI 2083) Bil 2011

Parte integrante: Note Halley Consulting srl.

Il Responsabile del Procedimento

Visto:

Il Dirigente del Settore III  
Responsabile  
Regione:

Il Segretario Generale  
Regione:

Il Sindaco  
Regusa, il

IL FUNZIONARIO C.S.  
RESPONSABILE DEL CED  
(Angelo Coccato)

Il Dirigente del Settore III  
Dr.ssa Cettina Pagoto

## SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

Visto per la regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art.151, 4° comma, del TUEL.

Ragusa 23/12/2010

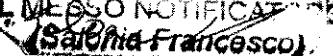
### IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA



---

Il sottoscritto Messo comunale attesta di avere pubblicato in data odierna, all'Albo Pretorio, per la durata di giorni sette, copia della stessa determinazione dirigenziale, e di averne trasmesso copia al Segretario Generale.

Ragusa 31 GEN. 2011

**IL MESSO COMUNALE**  
IL MESSO NOTIFICA  
  
*Salvatore Francesco*

---

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 31 GEN. 2011 al 07 FEB. 2011

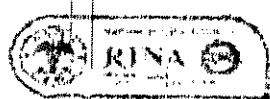
Ragusa 08 FEB. 2011

**IL MESSO COMUNALE**

---

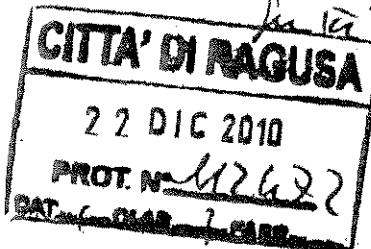


686226

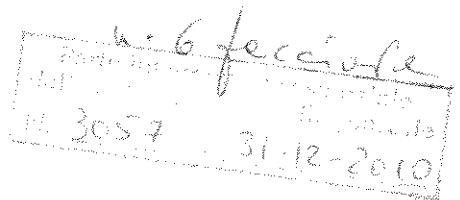


Catania, il 20 Dicembre 2010

Prot. n. CT/10/PG/69



Spett. le  
Amministrazione  
del Comune di  
**RAGUSA**



Alla C.A. della dott.ssa. **C. PAGOTO**

Alla C.A. della **S.RA ALBA**

**OGGETTO:** Implementazione ed espansione del sistema informativo comunale  
Progetto tecnico.

Con riferimento alla determina nr. 2832 del 10/12/2009, sottponiamo alla Vs. attenzione il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza relativo all'anno 2011.

A Vostra disposizione per ulteriori informazioni cogliamo l'occasione per porgerVi distinti saluti.

**HALLEY CONSULTING. S.r.l.**  
Grazia Parisi

Halley Consulting srl è una Società Consorziale

**Direzione legale e operativa:**

**Campobello di Mazara (RG)**  
via Camino Flata, 12/C  
29057 CAMPOBELLO DI MATERA (RG)  
tel. 0965 797094  
fax 0965 797095

**Direzione amministrativa:**

**Catania**  
viale Lanza, 6  
95126 CATANIA  
tel. 095 4035111  
fax 095 4035110

**Palermo**

viale della Regione  
90136 PALERMO  
tel. 091 6231400  
fax 091 6231401

**Rende (CS)**

via G. Verdi, 11/13 - 87036  
CATTANIA/PROV. DI RENDE (CS)  
tel. 0963 837003  
fax 0963 837003

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale lire 6.100.000,00  
C.F. e P.I.T. 030489008  
Iscr. Reg. Imprese RC n. 02152014/008  
C.F. e P.I.T. 030489008

22-DIC-2010 MER 14:23 TEL: 0932676226

22/12 2010 MER 13:29

Nome: SETT. I SERV. PROTOCOLLO

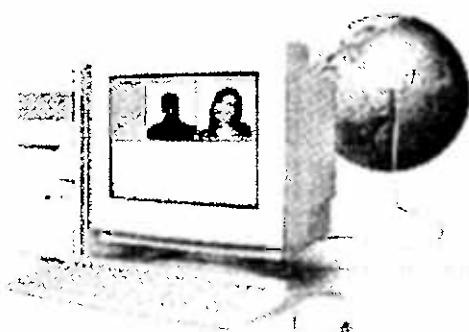
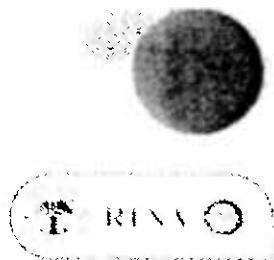
0932676226

P. 2

INR. TX/RX 54061

002

€ 16.400,00



## OFFERTA TECNICA

Software applicativi e dei servizi di assistenza e aggiornamento relativi all'ufficio TOSAP

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

per il Comune di:

**RAGUSA**

Halley Consulting srl - via Roma 10 - 95020 - Caltagirone (CT)

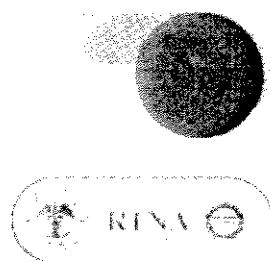
Agenzie di rappresentanza:  
**Campo Calabro (RC)**  
via dei Pionieri, 120  
**Catania (CT)**  
via E. Longo, 6  
**Catania (CT)**  
via E. Longo, 6  
**Catania (CT)**  
via E. Longo, 6  
**Catania (CT)**  
via E. Longo, 6

Uffici per il servizio:  
**Catania**  
via E. Longo, 6  
**Palermo**  
via E. della Selvaggia  
10100 Palermo  
tel. 091-6233104  
fax 091-6233105  
**Ragusa**  
via E. della Selvaggia  
5100 Ragusa  
tel. 0934-220000  
fax 0934-220001

**Palermo**  
via E. della Selvaggia  
10100 Palermo  
tel. 091-6233104  
fax 091-6233105  
**Ragusa**  
via E. della Selvaggia  
5100 Ragusa  
tel. 0934-220000  
fax 0934-220001

**Rende (CS)**  
via Cilento, 10 - 95059  
Rende (CS) - Italy  
tel. 0965-211309  
fax 0965-211309  
e-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
e-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)  
tel. 0934-220000  
fax 0934-220001  
e-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)



## IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

### Condizioni Generali di Garanzia per il software applicativo

Tutto il software applicativo su elencato sarà coperto da **garanzia per tutta la durata del contratto a decorrere dalla data di collaudo finale positivo.**

La garanzia sul software applicativo non copre interventi dovuti:

- a inosservanza dell'Ente delle norme operative;
- a modificazione dei programmi ad opera dell'Utente o alla loro incorporazione in altri programmi senza seguire una procedura di certificazione concordata tra le parti;
- a negligenza, incuria e/o dolo del personale dell'Utente;
- a errore dell'Utente, che denunzi un malfunzionamento non riscontrato in concreto;
- alla installazione del software oggetto della fornitura da parte dell'Utente su macchine diverse da quelle certificate dal Fornitore;
- a malfunzionamenti indotti da ampliamenti all'hardware eseguiti dall'Utente senza preventiva comunicazione al Fornitore e/o ampliamenti con dispositivi hardware non appartenenti alle categorie certificate per l'uso del programma oggetto di fornitura;
- a malfunzionamenti della rete geografica di trasmissione dati, delle reti locali, a macchine ed attrezzature preesistenti la fornitura e utilizzate anche dopo l'avviamento del nuovo Sistema;
- a malfunzionamenti di procedure software, non oggetto della fornitura, con le quali i moduli del nuovo Sistema si debbano integrare e/o interagire;
- a danni in conseguenza di virus sulle attrezzature;
- a malfunzionamenti indotti dalla mancata protezione delle linee di alimentazione elettrica delle attrezzature mediante gruppi di continuità e stabilizzazione;
- alla installazione di altri programmi sulle attrezzature oggetto della fornitura, che possono condizionare il software applicativo fornito (ad esempio non lasciando libera sufficiente memoria RAM);
- a danni in conseguenza di calamita' naturali, atti vandalici, o terroristici;
- a causa di forza maggiore.
- L'elenco di cui sopra è citato a titolo di esempio ed è pertanto da considerarsi non esaustivo dei casi non coperti da garanzia.

Halley Consulting srl - Via Giacomo Matteotti, 10 - 80131 Napoli - Italy

Tele. 081.520.00.00

Fax 081.520.00.01

E-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

www.halleyconsulting.it

Tele. 095.520.00.00

Fax 095.520.00.01

E-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

Palermo

Via E. De Mattei, 10 - 90134 Palermo

E-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

Rende (CS)

Via Giacomo Matteotti, 10 - 80039 Rende

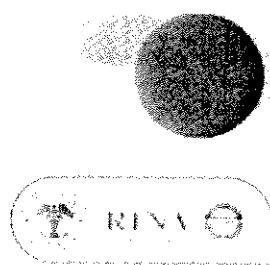
E-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

E-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)

Tele. 081.520.00.00

Fax 081.520.00.01



## La Manutenzione del Software Applicativo

La prestazione del Servizio di Manutenzione Software Applicativo, in conformità alla direttiva CEE 91/250 relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore mediante diritto d'autore e seguente D.P.R. n° 518 del 31.12.92 estendendo la Legge sul diritto d'autore n° 633 del 1941 al software applicativo, è applicata alle licenze di utilizzo software proposte. La manutenzione dei programmi applicativi ha per oggetto l'eliminazione di difetti ai programmi emersi e documentati nel corso del loro utilizzo e la prestazione di servizi collaterali utili ai fini della manutenzione e del presidio al corretto utilizzo delle procedure applicative.

Il Servizio di Manutenzione Software ordinaria e straordinaria è attivo dalla data di positivo collaudo del software.

Il servizio assicura:

### a) Garanzia del corretto funzionamento

La Halley Informatica assicura il corretto funzionamento dei programmi: saranno effettuati gratuitamente dal produttore tutti gli interventi (telefonici, visite, spedizioni di supporti magnetici) che si renderanno necessari per problemi imputabili al cattivo funzionamento dei programmi.

### b) Interventi presso la Vs. sede

La Halley assicurerà per tutto la durata del contratto nr. 6 interventi complessivi, che si renderanno necessari al buon funzionamento dell'intero sistema per qualsiasi causale, fatta eccezione dei casi di cui alla precedente pagina;

### c) tempi di intervento prefissati

A seguito di formale segnalazione dell'Amministrazione, la Halley s.r.l. si assume l'obbligo di iniziare i lavori per l'eliminazione di errori di funzionamento dei programmi in licenza d'uso entro 24 ore lavorative dalla loro segnalazione.

### d) Aggiornamenti di prodotto

Presso il Centro di manutenzione e sviluppo dell'applicativo Halley, gli specialisti di area, gli analisti, i programmati aggiornano in modo continuativo le procedure rilasciate, sia al fine di mantenerle adeguate alle normative vigenti, sia apportando aggiunte applicative e migliorie tecniche. Periodicamente quindi si rilasciano aggiornamenti informando l'Ente sui contenuti e sulle caratteristiche del nuovo rilascio. Tali forniture sono comprese parimenti nel servizio di Manutenzione Software, che decorrerà a partire dalla data di scadenza del periodo di garanzia, sui prodotti forniti, previa stipula del relativo contratto.

I programmi aggiornati, modificati o aggiunti a ciascun prodotto applicativo saranno consegnati su supporto leggibile dall'elaboratore utilizzato dall'Ente e l'installazione avverrà solo su richiesta del Comune di Ragusa.

### e) SPESE DI SPEDIZIONE, SUPPORTI MAGNETICI ECC..

Sono comprese nel progetto le spese di spedizione, supporti magnetici, supporti cartacei ecc..

### f) SPESE DI TRASFERTA

Manutenzione ordinaria di un tecnico. Al costo addizionale per manutenzione extra di circa 100000000 lire, si intende compresa l'impresa.

#### Indirizzi e operativi:

**Campo Calabro (RC)**  
via Danca Pisticci, 120  
99031 - Città di Calabro (RC)  
tel. 0965 32 00 94  
fax 0965 32 00 97

#### Telefoni, posti di operazione:

**Catania**  
via E. La Rocca, 6  
951 20 Catania  
tel. 095 50 00 111  
fax 095 50 00 112

#### Capitoli:

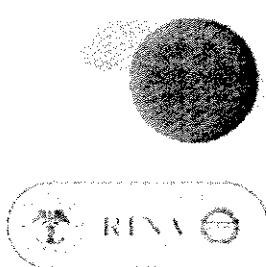
**Palermo**  
via E. della Regione  
511 100 Palermo  
tel. 091 65 00 000  
fax 091 65 00 001

#### Rende (CS)

via G. Carducci, 10, 91050  
Rende (CS) - via G. Carducci, 10  
tel. 0965 32 00 94  
fax 0965 32 00 95

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

Carattere esclusivo di Halley Consulting  
è di proprietà della Halley Consulting  
e non può essere utilizzato da terzi.



## Il Servizio di Assistenza

Telefonica

Il servizio di gestione delle chiamate ed assistenza si integra con il servizio di Help Desk, finché è sussistente, offrendo la possibilità di accogliere la chiamata proveniente dall'Utente e:

- registrare eventuali anomalie
  - verificare che le soluzioni siano efficaci e tempestive
  - evitare all'Utente di dover diagnosticare i problemi per decidere a quale entità specialistica di assistenza rivolgersi
  - mantenere traccia di tutti i problemi sia operativi che funzionali verificatisi.

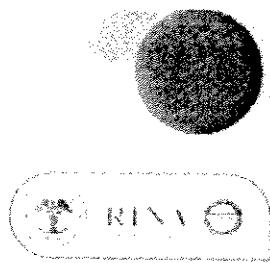
Una persona del team di Halley Informatica, riceve la telefonata e, dopo aver verificato la natura del problema, provvede personalmente ad indirizzarla allo specialista più adatto a trattare e risolvere il problema.

Il Servizio di Assistenza Telefonica, che sara' avviato all'effettiva installazione, garantira' :

- la registrazione degli estremi di tutte le richieste di assistenza;
  - una risposta, entro un tempo massimo **di due ore**, da parte di uno specialista per una prima diagnosi mirata a risolvere, ove possibile, il problema per via telefonica;
  - il mantenimento dei dati relativi ai sintomi, alla diagnosi ed alla risoluzione di tutti i problemi;
  - il monitoraggio di tutte le azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi al fine di garantire che vengano rispettate le tempistiche contrattuali e per poter mantenere aggiornato il Cliente sull'evoluzione della risoluzione.

Qualora non si riesca a fornire, in breve tempo, la soluzione al problema entra in azione il cosiddetto *"Processo di Escalation"*.

In questo caso il Centro di Supporto si mobilita, sotto il coordinamento del Responsabile del Processo di Escalation, coinvolgendo gli specialisti delle diverse discipline che analizzano il problema e lavorano fino ad arrivare alla soluzione migliore.



## LE CONDIZIONI ECONOMICHE

### OFFERTA A VOI PROPOSTA

Il contratto proposto è della durata di anni due. Alla scadenza del periodo contrattuale, l'Ente ha facoltà di riscattare le attrezzature pagando un'importo pari a € 200,00; oppure, se di Vs. interesse, alla scadenza, sarà ns. cura proporVene il rinnovo alle condizioni del momento.

**Il prezzo di tutto quanto fin qui esposto Vi verrà fornito al prezzo di  
€ 1.000,00/mensili + Iva di legge**

**il pagamento avverrà mediante una rata mensile da pagare dietro presentazione di fattura di  
€ 1.000,00 + 200,00 (IVA DI LEGGE) x 12/mesi= per un totale complessivo di € 14.400,00 annui**

### CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

**Validità dell'offerta:** 60 gg.

**Tempi di consegna:** entro 60 gg. dall'ordine o dalla stipula del contratto.

Rimaniamo a Vs. disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e, nell'attesa, porgiamo distinti saluti.

**HALLEY CONSULTING S.R.L.**

**G. PARISI**

Halley Consulting srl - via Giacomo Matteotti, 10 - 95120 Catania

Acquisto/riparo/riparazione:

**Campo Catabro (RC)**  
via Giacomo Matteotti, 10  
95120 Catania  
tel. 095 324391  
fax 095 324392

**Sede di riferimento per Palermo:**

**Catania**  
via E. La Greca, 6  
95127 Catania  
tel. 095 324391  
fax 095 324392

**Cagliari:**

via E. La Greca, 6  
95127 Catania  
tel. 095 324391  
fax 095 324392

**Rende (CS)**

via G. Amendola, 9/10  
95040 Rende (CS)  
tel. 095 324391  
fax 095 324392

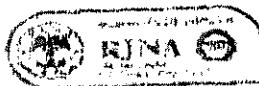
[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

Numero Verde 146 146 146 146  
Numero Verde 146 146 146 146  
Numero Verde 146 146 146 146  
Numero Verde 146 146 146 146

22-DIC-2010 14:27 Da: JEFETE DA CULTURA RG 0932676526

1 8 09932676226

Page 1



Catania, il 20 Dicembre 2010

Prot. n. CT/10/PG/68

**CITTA' DI RAGUSA**  
22 DIC 2010  
PROT. N° 112424  
EST. L. 9482 - 5500

Spett. le  
Amministrazione  
del Comune di

**RAGUSA**

alta C.A. della dott.ssa. C. PAGOTO

ANZ C.A. DELLA S.R.A.

OGGETTO: Implementazione ad estensione del sistema informativo comunale

Con riferimento alla determina nr. 2831 del 10/12/2009, sottponiamo alla Vs. attenzione il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza relativo all'anno 2011.

WALLEX CONSULTING, S.E.L.

CONSIDER

## Higher Education and the Unintended Consequences

Stile legato e OBBLIGATO:  
Campo Calabro (RC)  
via Campo Felice, 12 C  
096575, ampiast. Matera (RC)  
tel. 0965 29 7031

Seite am Turm auf openstreetmap  
Osterrain 2  
nied. Leibnitz 6  
99120 E. Mönich  
TEL 095-8026111

卷之三

**PALERMO**  
capitale della Regione  
Sicilia, 2670 - 95100 Palermo  
tel. 091 631400

Rende(CS)  
Via 15. Novembre 11010  
Camonico (Reggio di Emilia) CS 24  
tel. 0521 621703  
fax 0521 621803

www.halleyconsulting.it  
Capitale Sociale I.v. € 1.100.000,00  
C.S.P. P.I.07114010470  
Iva Reg. Impr. N. 03150010303  
P. IVA e R.E.A. N. 151042

22-PIC-2018 MER 14:23 TEL: 0932676226

NOME: SETT. I SERV. PROTOCOLLO

1

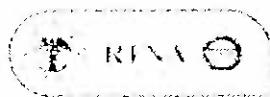
22/12/2010 13:29

0932676226

JNR-TX/RX-54061

1008

€ 10.080,00



## OFFERTA TECNICA

Software applicativi e dei servizi di assistenza e aggiornamento relativi all'ufficio PUBBLICITÀ

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

per il Comune di:

**RAGUSA**

dei servizi applicativi e dei servizi di assistenza

servizi di assistenza:

**Campo Calabro (RC)**

Via Giacomo Matteotti, 120

95010 CAMPOCALABRO (RC)

Tel. 0965 20 0091

Fax 0965 20 0092

servizi di assistenza:

**Catania**

Via E. Matteotti

95121 CATANIA

Tel. 095 62 0000

Fax 095 62 0001

servizi:

**Palermo**

Via della Vittoria

90134 PALERMO (PA)

Tel. 091 62 0000

Fax 091 62 0001

**Rende (CS)**

Via G. Verdi, 11 - 95016

REDE (CS) - ITALIA

Tel. 0963 93 0001

Fax 0963 93 0002

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

95010 CAMPOCALABRO (RC) - ITALIA

Tel. 0965 20 0091 - Fax 0965 20 0092

95121 CATANIA (CT) - ITALIA

Tel. 095 62 0000 - Fax 095 62 0001

## IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

### Condizioni Generali di Garanzia per il software applicativo

Tutto il software applicativo su elencato sarà coperto da **garanzia per tutta la durata del contratto** a decorrere dalla data di collaudo finale positivo.

La garanzia sul software applicativo non copre interventi dovuti:

- a inosservanza dell'Ente delle norme operative;
- a modifica dei programmi ad opera dell'Utente o alla loro incorporazione in altri programmi senza seguire una procedura di certificazione concordata tra le parti;
- a negligenza, incuria e/o dolo del personale dell'Utente;
- a errore dell'Utente, che denunzi un malfunzionamento non riscontrato in concreto;
- alla installazione del software oggetto della fornitura da parte dell'Utente su macchine diverse da quelle certificate dal Fornitore;
- a malfunzionamenti indotti da ampliamenti all'hardware eseguiti dall'Utente senza preventiva comunicazione al Fornitore e/o ampliamenti con dispositivi hardware non appartenenti alle categorie certificate per l'uso del programma oggetto di fornitura;
- a malfunzionamenti della rete geografica di trasmissione dati, delle reti locali, a macchine ed attrezzature preesistenti la fornitura e utilizzate anche dopo l'avviamento del nuovo Sistema;
- a malfunzionamenti di procedure software, non oggetto della fornitura, con le quali i moduli del nuovo Sistema si debbano integrare e/o interagire;
- a danni in conseguenza di virus sulle attrezzature;
- a malfunzionamenti indotti dalla mancata protezione delle linee di alimentazione elettrica delle attrezzature mediante gruppi di continuità e stabilizzazione;
- alla installazione di altri programmi sulle attrezzature oggetto della fornitura, che possono condizionare il software applicativo fornito (ad esempio non lasciando libera sufficiente memoria RAM);
- a danni in conseguenza di calamità naturali, atti vandalici, o terroristici;
- a causa di forza maggiore.
- L'elenco di cui sopra è citato a titolo di esempio ed è pertanto da considerarsi non esaustivo dei casi non coperti da garanzia.

## **La Manutenzione del Software Applicativo**

La prestazione del Servizio di Manutenzione Software Applicativo, in conformità alla direttiva CEE 91/250 relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore mediante diritto d'autore e seguente D.P.R. n° 518 del 31.12.92 estendendo la Legge sul diritto d'autore n° 633 del 1941 al software applicativo, è applicata alle licenze di utilizzo software proposte. La manutenzione dei programmi applicativi ha per oggetto l'eliminazione di difetti ai programmi emersi e documentati nel corso del loro utilizzo e la prestazione di servizi collaterali utili ai fini della manutenzione e del presidio al corretto utilizzo delle procedure applicative. Il Servizio di Manutenzione Software ordinaria e straordinaria è attivo dalla data di positivo collaudo del software.

Il servizio assicura:

### **a) Garanzia del corretto funzionamento**

La Halley Informatica assicura il corretto funzionamento dei programmi; saranno effettuati gratuitamente dal produttore tutti gli interventi (telefonici, visite, spedizioni di supporti magnetici) che si renderanno necessari per problemi imputabili al cattivo funzionamento dei programmi.

### **b) Interventi presso la Vs. sede**

La Halley assicurerà per tutto la durata del contratto nr. 2 interventi complessivi, che si renderanno necessari al buon funzionamento dell'intero sistema per qualsiasi causale, fatta eccezione dei casi di cui alla precedente pagina;

### **c) tempi di intervento prefissati**

A seguito di formale segnalazione dell'Amministrazione, la Halley s.r.l. si assume l'obbligo di iniziare i lavori per l'eliminazione di errori di funzionamento dei programmi in licenza d'uso entro 24 ore lavorative dalla loro segnalazione.

### **d) Aggiornamenti di prodotto**

Presso il Centro di manutenzione e sviluppo dell'applicativo Halley, gli specialisti di area, gli analisti, i programmatore aggiornano in modo continuativo le procedure rilasciate, sia al fine di mantenerle adeguate alle normative vigenti, sia apportando aggiunte applicative e migliorie tecniche. Periodicamente quindi si rilasciano aggiornamenti informando l'Ente sui contenuti e sulle caratteristiche del nuovo rilascio. Tali forniture sono comprese parimenti nel servizio di Manutenzione Software, che decorrerà a partire dalla data di scadenza del periodo di garanzia, sui prodotti forniti, previa stipula del relativo contratto.

I programmi aggiornati, modificati o aggiunti a ciascun prodotto applicativo saranno consegnati su supporto leggibile dall'elaboratore utilizzato dall'Ente e l'installazione avverrà solo su richiesta del Comune di Ragusa.

### **e) SPESE DI SPEDIZIONE, SUPPORTI MAGNETICI ECC..**

Sono comprese nel progetto le spese di spedizione, supporti magnetici, supporti cartacei ecc..

### **f) SPESE DI TRASFERTA**

halley consulting srl - via marconi, 10 - 90136 palermo

posta elettronica:

Campo Calabro (RC)

via Calabro Plate, 12 C

95123 - campo calabro (RC)

tel. 0965 46.03.91

fax 0965 46.03.92

Sede amministrativa e operativa:

Catania

via E. La Malfa, 6

95126 - catania

tel. 0961 82.83.11

fax 0961 82.83.11

ufficio:

Palermo

viale della liberazione

90136 - palermo - 091.61.10.00

tel. 091.61.10.00.00

fax 091.61.10.00.01

Rende (CS)

via G. Merello, 10a - 90036

quadriportico - 90036 rende (CS)

tel. 091.61.03.70.03

fax 091.61.03.70.03

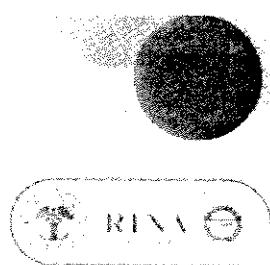
[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

tel. 0965 46.03.91 - 0965 46.03.92

fax 0965 46.03.93 - 0965 46.03.94

tel. 0961 82.83.11 - 0961 82.83.12

fax 0961 82.83.11 - 0961 82.83.12



## Il Servizio di Assistenza

### Telefonica

Il servizio di gestione delle chiamate ed assistenza si integra con il servizio di Help Desk, finché' sussistente, offrendo la possibilità di accogliere la chiamata proveniente dall'Utente e:

- registrare eventuali anomalie
- verificare che le soluzioni siano efficaci e tempestive
- evitare all'Utente di dover diagnosticare i problemi per decidere a quale entità specialistica di assistenza rivolgersi
- mantenere traccia di tutti i problemi sia operativi che funzionali verificatisi.

Una persona del team di Halley Informatica, riceve la telefonata e, dopo aver verificato la natura del problema, provvede personalmente ad indirizzarla allo specialista piu' adatto a trattare e risolvere il problema.

Il Servizio di Assistenza Telefonica, che sara' avviato all'effettiva installazione, garantira':

- la registrazione degli estremi di tutte le richieste di assistenza;
- una risposta, entro un tempo massimo **di due ore**, da parte di uno specialista per una prima diagnosi mirata a risolvere, ove possibile, il problema per via telefonica;
- il mantenimento dei dati relativi ai sintomi, alla diagnosi ed alla risoluzione di tutti i problemi;
- il monitoraggio di tutte le azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi al fine di garantire che vengano rispettate le tempistiche contrattuali e per poter mantenere aggiornato il Cliente sull'evoluzione della risoluzione.

Qualora non si riesca a fornire, in breve tempo, la soluzione al problema entra in azione il cosiddetto *"Processo di Escalation"*.

In questo caso il Centro di Supporto si mobilita, sotto il coordinamento del Responsabile del Processo di Escalation, coinvolgendo gli specialisti delle diverse discipline che analizzano il problema e lavorano fino ad arrivare alla soluzione migliore.

Halley Consulting è un'azienda italiana di consulenza.

Indirizzo e operativa:

Campo Calabro (RC)

via Camino Piale, 12 C

34010, Cividale del Friuli (UD)

tel. 0434/712001

fax 0434/712002

Indirizzo e operativa:

Catania

via E. La Greca

91100 - Catania

tel. 095/311011

fax 095/311061

Indirizzo:

Palermo

via E. della Regione

90134, Palermo (PA) Italia

tel. 091/601103

fax 091/601103

Rende (CS)

via Quirino 10, 83047 Rende (CS)

Scuola di Formazione Rende (CS)

tel. 096/312033

fax 096/312033

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)

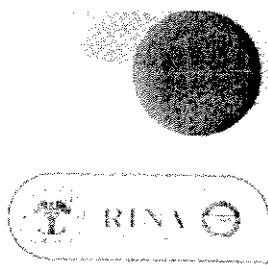
Indirizzo e operativa:

34010, Cividale del Friuli (UD) Italia

tel. 0434/712001

fax 0434/712002

Indirizzo e operativa:



## LE CONDIZIONI ECONOMICHE

### OFFERTA A VOI PROPOSTA

Il contratto proposto è della durata di anni uno. Alla scadenza del periodo contrattuale, l'Ente ha facoltà di riscattare le attrezzature pagando un'importo **pari a € 200,00**; oppure, se di Vs. interesse, alla scadenza, sarà ns. cura proporVene il rinnovo alle condizioni del momento.

**Il prezzo di tutto quanto fin qui esposto Vi verrà fornito al prezzo di  
€ 700,00/mensili + Iva di legge**

**il pagamento avverrà mediante una rata mensile da pagare dietro presentazione di fattura di**

**€ 700,00 + 140,00 (IVA DI LEGGE) x 12/mesi= per un totale complessivo di € 840,00 mensili**

### CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

**Validità dell'offerta:** 60 gg.

**Tempi di consegna:** entro 60 gg. dall'ordine o dalla stipula del contratto.

Rimaniamo a Vs. disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e, nell'attesa, porgiamo distinti saluti.

**HALLEY CONSULTING S.R.L.**

**G. PARISI**

HALLEY CONSULTING S.R.L. - Via Giacomo Matteotti, 10 - 80055 - Cava de' Tirreni (SA) - Italy

**Centri di servizio:**  
**Campo Calabro (RC)**  
Via Campanile, 12C  
80013 - Cava de' Tirreni (SA)  
tel. 080 5270994  
e-mail: [cavatirreni@halley.it](mailto:cavatirreni@halley.it)

**Centri di servizio:**  
**Catania**  
via E. Lanfranchi, 1  
95127 - Catania  
tel. 095 6212111  
e-mail: [cattania@halley.it](mailto:cattania@halley.it)

**Centri di servizio:**  
**Palermo**  
via della Regione  
95121 - Palermo  
tel. 091 6212111  
e-mail: [cattania@halley.it](mailto:cattania@halley.it)

**Rende (CS)**  
via G. Verdi, 1 - 80055 - Cava de' Tirreni (SA)  
tel. 080 5270994  
e-mail: [cavatirreni@halley.it](mailto:cavatirreni@halley.it)

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
e-mail: [halley@halley.it](mailto:halley@halley.it)  
tel. 080 5270994  
e-mail: [cavatirreni@halley.it](mailto:cavatirreni@halley.it)