



Seu. 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> 3057	<b>OGGETTO:</b> Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo di: gestione tassa occupazione suolo pubblico e imposta comunale sulla pubblicità - anno 2011.
<b>DATA</b> 31-12-2010	
n. 155 SETTORE III <b>DATA</b> 23-12-2010	

### DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITA' DEI FONDI

BIL. 2011	CAP. 1373	imp pl 2082
	CAP. 1363	IMP. pl 2081
FUNZ. 01	CAP. 1373	imp pl 2093
	SERV. 04-03	INTERV. 03

IL RAGIONIERE

*Albo*

L'anno duemiladieci, il giorno *Ventitre* del mese di *diciembre* 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 determinazioni 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 la 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. ~~1363~~ (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

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

Visto:

Il Dirigente  
Ragusa, il

Il Segretario Comunale

Il Responsabile

Il Sindaco

Il Sindaco

Ragusa, il

Il Dirigente del Settore III  
D.ssa Cottina 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 NOTIFICATO  
(Salvo Francesco)

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

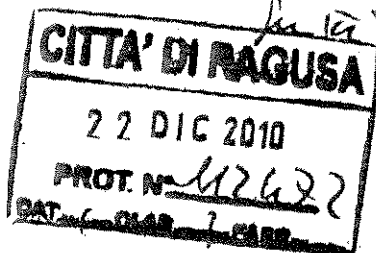
Ragusa 08 FEB. 2011

IL MESSO COMUNALE



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, sottoponiamo 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 s.r.l. una Società Unipersonale

**Sede legale e operativa:**  
Corso Calabro (RC)  
via Campo Pistoia, 12 C  
20092 C. Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
P.I. 01000000965

**Sede amministrazione ed operativa:**  
Catania  
viale Libertà, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4031111  
P.I. 01000000965

**Offici:**  
**Palermo**  
viale della Regione  
S. Maria, 25/29 - 90150 PA  
Tel. 091 6934400  
P.I. 01000000965

**Rende (CS)**  
via G. Verdi, 114 - 87036  
Quartimonte (CS) - Rende (CS)  
Tel. 0970 837008  
P.I. 01000000965

**www.halleyconsulting.it**  
Capitale Sociale Lit. 6.100.000,00  
C.F. e P.I. 01000000965  
Iscri. Tribunale RC n. 0215406/2009  
C.C.I.A.A. (R.A.) n. 0151046

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

22/12 2010 MER 13:29

NOME: SETT. I SERV. PROTOCOLLO

0932676226

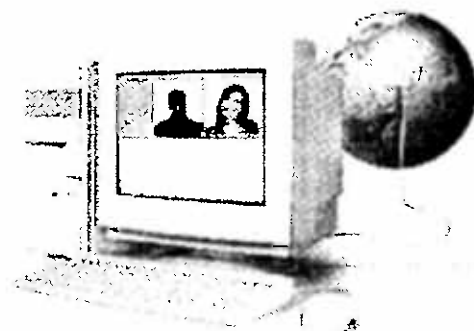
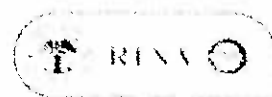
INR.TX/RX 54061

P. 2

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 è una società a partecipazione

**Sede operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
Via San Pio Fane, 120  
80040 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965/990001  
www.halleyconsulting.it

**Sede operativa e legale:**  
**Catania**  
Via E. Lancia, 6  
95126 Catania  
Tel. 095/875511  
Fax 095/875512

**Sede:**  
**Palermo**  
Via della Regione  
del Corso, 16/29 - 90134 PA  
Tel. 091/2351100  
Fax 091/2351101

**Rende (CS)**  
Via G. Verdi, 11 - 87030  
Quartieri, 70018 Rende (CS)  
Tel. 0984/331001  
Fax 0984/331002

**www.halleyconsulting.it**  
E-mail: [info@halleyconsulting.it](mailto:info@halleyconsulting.it)  
E-mail: [cs@halleyconsulting.it](mailto:cs@halleyconsulting.it)  
E-mail: [ragusa@halleyconsulting.it](mailto:ragusa@halleyconsulting.it)  
E-mail: [catania@halleyconsulting.it](mailto:catania@halleyconsulting.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 denunci 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.

Halley Consulting informa l'Ente sulla seguente struttura:

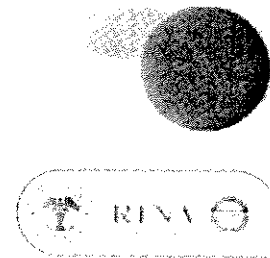
**Cate. Legale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
Via Madonna Reale, 12 C  
98012 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0969/920991  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)

**Cate. Legale e operativa:**  
**Catania**  
Via E. Landi, 6  
95131 Catania  
Tel. 095/303911  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)

**Cate. Legale e operativa:**  
**Palermo**  
Via E. del a Regione  
90133 Palermo  
Tel. 091/633100  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)

**Cate. Legale e operativa:**  
**Rende (CS)**  
Via G. Deledda, 104 - 87030  
Rende (CS)  
Tel. 0985/311103  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)

**www.halleyconsulting.it**  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)  
E-mail: [info@halley.it](mailto:info@halley.it)



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 assicura:**

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.

**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;**

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.

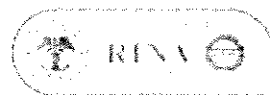
Presso il Centro di manutenzione e sviluppo dell'applicativo Halley, gli specialisti di area, gli analisti, i programmatori aggiornano in modo continuativo le procedure rilasciate, sia al fine di mantenerle adeguate alle normative vigenti, sia apportando aggiunte applicative e migliorie tecniche. Periodicamente 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.

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

*Massimo Altavigna, poeta di neo-romantici. Vi verrà addibitate, nei momenti ancora di alto, smania e*

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



## 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 più adatto a trattare e risolvere il problema.

Il Servizio di Assistenza Telefonica, che sarà avviato all'effettiva installazione, garantirà:

- 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 srl è una società a partecipazione

**Sede legale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Fiale, 100  
04013 Campo Calabro (RC)  
tel. 0965/200001  
www.halleyconsulting.it

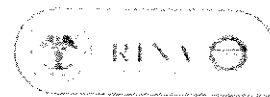
**Sede operativa ed operativa:**  
**Catania**  
via E. Labriola  
45101 Catania  
tel. 095/300011  
www.halleyconsulting.it

**Offici:**  
**Palermo**  
via E. della Regione  
100100, 091/910000  
tel. 091/910000  
www.halleyconsulting.it

**Rende (CS)**  
via S. Verdini, trav. 1000  
04013 Campo Calabro (RC)  
tel. 0965/200001  
www.halleyconsulting.it

**www.halleyconsulting.it**  
Numero Verde 800 000000  
0965/200001  
095/300011  
091/910000





## 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 verra' fornito al prezzo di  
€ 1.000,00/mensili + Iva di legge**

**il pagamento avverra' 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 S.r.l. è una società con sede in:

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Piale, 12C  
99053 Campo Calabro (RC)  
tel. 0965/240191  
fax 0965/240192

**Catania**  
via E. Balbo, 6  
95100 Catania  
tel. 095/334111  
fax 095/334114

**Palermo**  
viale della Regione  
autonoma, 100 - 90133  
tel. 091/6331101  
fax 091/6331102

**Rende (CS)**  
via G. Verdi, 11 - 87030  
tel. 0974/611111  
fax 0974/611112

**www.halleyconsulting.it**  
Numero Verde 800.20.00.00  
Fax 0965/240192  
e-mail: [info@halleyconsulting.it](mailto:info@halleyconsulting.it)  
halley@halleyconsulting.it

22-DIC-2010 14:27 Da:UFFICIO CULTURA RG 0932676526

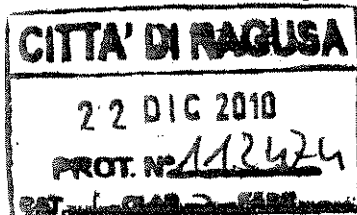
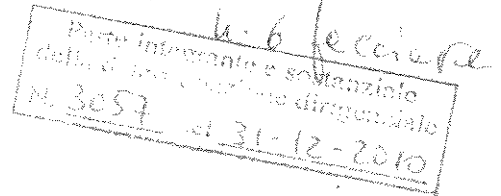
LA:0932676226

P.1



Catania, 11 Dicembre 2010

Prot. n. C/F/10/PG/68

Spett. le  
Amministrazione  
del Comune diRAGUSA

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

Alla C.A. della S.R.A

**OGGETTO:** Implementazione ed estensione del sistema informativo comunale

Con riferimento alla determina nr. 2831 del 10/12/2009, sottoponiamo 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 con personalità

Sede legale e operativa:  
Campo Calabro (RG)  
via Campo Pileto, 12 C  
890525 Campo Calabro (RG)  
Tel. 0965 790094

Sede amministrativa e operativa:  
Catania  
viale Lohé, 6  
95120 Catania  
Tel. 095 4025111

Ricchi:  
Palermo  
viale della Regione  
Sicilia, 2630 - 00100 PA  
Tel. 091 6034600  
www.halleyconsulting.it

Rende (CS)  
via G. Verdi, 111 - 87030  
Comune di Rende (CS)  
Tel. 0984 817053  
www.halleyconsulting.it

www.halleyconsulting.it  
Capitale Sociale Euro 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 07394040908  
Iscrizione al Registro Imprese di Catania n. 07394040908  
C.C.I.A.A. di Catania n. 07394040908

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

NOME:SETT. I SERV. PROTOCOLLO

P. 1

22/12 2010 MER 13:29

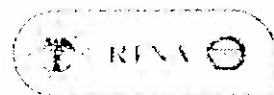
0932676226

INR.TX/RX 54061

001



€ 10.080,00



## OFFERTA TECNICA

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

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

per il Comune di:

## RAGUSA

Halley Consulting s.r.l. informa l'azienda interessata che:

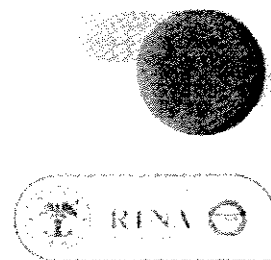
**Uffici sociale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
Via Campo Piale, 123  
09010 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0974/931000  
www.halleyconsulting.it

**Officina di sviluppo e assistenza:**  
**Catania**  
Via E. Landolfi  
95126 Catania  
Tel. 095/400211  
www.halleyconsulting.it

**Offici:**  
**Palermo**  
Via E. della Regione  
Catania, 10220 (CA) PA  
Tel. 091/600000  
www.halleyconsulting.it

**Rende (CS)**  
Via G. Verdi, 11 - 87030 Rende  
Tel. 0974/931000  
www.halleyconsulting.it

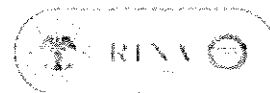
**www.halleyconsulting.it**  
Via E. della Regione, 10220 (CA) PA  
Tel. 091/600000  
www.halleyconsulting.it



### Condizioni Generali di Garanzia per il software applicativo

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 denunci 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.



## 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 programmatori 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 TRASFERITA

Halley Consulting s.p.a. ha sede e stabilimento in:

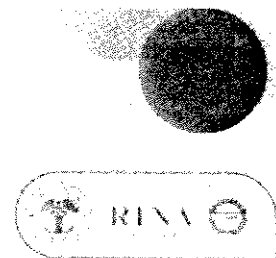
**Sede legale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
P.zza Campo Piale, 12 C  
04013 - Campo Calabro (RC)  
tel. 0965/940991  
fax 0965/940992

**Sede amministrativa ed operativa:**  
**Catania**  
via E. Landolfi  
95136 - Catania  
tel. 095/355111  
fax 095/355112

**Sede:**  
**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 10/12 - 00100 PA  
tel. 091/6820100  
fax 091/6820101

**Rende (CS)**  
via G. Verdi, 11 - 87036  
Rendano - Rende (CS)  
tel. 0976/637203  
fax 0976/637204

**www.halleyconsulting.it**  
email: [informatica@halleyconsulting.it](mailto:informatica@halleyconsulting.it)  
[info@halleyconsulting.it](mailto:info@halleyconsulting.it)  
artefice: [artefice@halleyconsulting.it](mailto:artefice@halleyconsulting.it)  
P.I.E.A. 055 - 01104111



## 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.

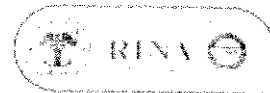
Una persona del team di Halley Informatica, riceve la telefonata e, dopo aver verificato la natura del problema, provvede personalmente ad indirizzarla allo specialista più adatto a trattare e risolvere il problema.

Il Servizio di Assistenza Telefonica, che sarà avviato all'effettiva installazione, garantirà:

- 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 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 proporre 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.

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

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

**G. PARISI**

Halley Consulting è una società a partecipazione paritetica

**Sede legale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
Via Campo Plate, 120  
89010 Campo Calabro (RC)  
tel. 0965/890991  
fax 0965/890992

**Sede operativa e uffici amministrativi:**  
**Catania**  
Via E. Landi, 6  
95126 Catania  
tel. 095/820111  
fax 095/820112

**Uffici:**  
**Palermo**  
Via della Regione  
Siciliana, 102 - 90133 PA  
tel. 091/633100  
fax 091/633101

**Rende (CS)**  
Via G. Verdi, 110 - 87010  
Avellino (CS) - Rende (CS)  
tel. 0983/811001  
fax 0983/811002

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Halley Consulting S.p.A. - Registro Imprese  
di Palermo 017/01020000  
Codice fiscale 01701020000  
Halley Consulting S.p.A. - Via  
della Sicilia, 102 - 90133