

APbo

7 FEB. 2012

Il Responsabile del servizio
L'Amministratore Amministrativo
A. Cannata



CITTÀ DI RAGUSA

SETTORE III

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

<i>Annotata al Registro Generale In data N.2593 del 30.12.2011</i>	OGGETTO: Contratto di assistenza e manutenzione del software applicativo per la gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità.
<i>N. 160 Settore Data 22/12/2011</i>	

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI

BIL. 2012

CAP. 1343

IMP. fl 2226

FUNZ. 01

SERV. 04

INTERV. 03

IL RAGIONIERE

L'anno duemilaundici, il giorno ventidue del mese di dicembre, nell'ufficio 'Imposta comunale sulla pubblicità' del III Settore, la rag. Antonina Cannata propone alla Dirigente Dott.ssa Cettina Pagoto di adottare la seguente determinazione:

Premesso che in data 31.12.2011 scade il contratto relativo alla assistenza e manutenzione del software applicativo per la gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità, approvato con la determinazione dirigenziale n. 3057 del 31.12.2010;

Vista la nota della Halley Consulting acquisita agli atti di questo ufficio con prot. n. 110396 del 20.12.2011 con la quale propone il rinnovo del servizio di manutenzione ed assistenza meglio indicato in premessa, che si allega per farne parte integrante;

Ritenuto necessario rinnovare il contratto anche per l'anno 2012;

Visto l'art. 53 del vigente 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 2012, con la ditta Halley Consulting Srl, il contratto di manutenzione ed assistenza del software applicativo per la gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità;
- 2) Impegnare la spesa complessiva di € 10.164,00, iva compresa, alla funzione:
..... alla funz. 01 - Serv. 01 - Interv. 03 Cap. 1373 (Imp. Pl. 226) Bil. 2012 pl

Parte Integrante:

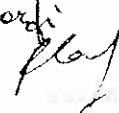
- 1) Nota della Halley Consulting Srl
- 2) Condizioni servizio di manutenzione ed assistenza

La funzionalità responsabile I.C.P.

- Rag. Antonina Cannata -



PER La Dirigente del Settore III T.A.
LA P.Q.: Dott.ssa Rita Corfi



Da trasmettere al Settore III.

Visto

Il Dirigente del Settore Il Segretario Generale
Ragusa, II

Per presa visione:

Il Capo di Gabinetto Il Sindaco
Ragusa, II

La Dirigente del Settore III

- Dott.ssa Cettina Pagoto -

T. A

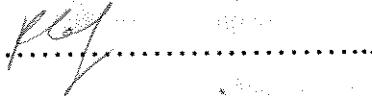
rec

SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

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

Ragusa 30/12/11

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 08 FEB. 2012


IL MESSO COMUNALE
IL MESSO NOTIFICATORE
(Licitra Giovanni)

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del su indicato periodo di pubblicazione e cioè dal 08 FEB. 2012 al 15 FEB. 2012

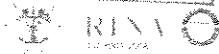
Ragusa 16 FEB. 2012


IL MESSO COMUNALE



n° 1 facta

Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale



Prot. no 396
def 20.13.2011

Spett.Le Comune di RAGUSA
Corso Italia, 72
97100 - RAGUSA (RG)

Catania, 19/12/11

c.a. Dott.ssa Dell'Albani

Oggetto: CONVENZIONE DI ASSISTENZA ANNO 2012

G.mg Cliente

In occasione del servizio di assistenza che scadrà in data 31/12/11, alleghiamo alla presente convenzione di Assistenza Software e Sistemistica relative all'Ufficio Rayonieria, Tributi Spazi e Tributi Pubblicità e Affissioni.

Al fine di garantire la continuità del servizio, La invitiamo a volere provvedere al rinnovo delle suddette convenzioni.

Sempre a sua disposizione per eventuali e/o ulteriori chiarimenti, può contattarci al seguente n. telefonico 095/4035125 o al nostro Commerciale **Sig. Andrea Pistone** al n. telefonico 3489790335.

RingraziandoLa per la preferenza accordataci, restiamo in attesa di un Suo gradito riscontro e voglia gradire da tutto lo Staff Halley i migliori auguri di Buona Festività.

Cordialmente

HALLEY CONSULTING s.r.l.

Ufficio Amministrativo

Giusi Faro

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:
Campo Calabro (RC)
via Campo Piale, 12 C
89052 Campo Calabro (RC)
Tel. 0965 202004

SeiTe amMe viA infopoint@vai
Catania
viale Lainò, 6
95126 Catania

Palermo
viale della Regione
Stelluna 2629 - 90100 PA
tel. 091/4024500

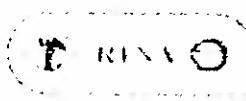
www.halleyconsulting.it
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00
C.F. P.I. 02154040008
Iva 02154040008 - 02154040008



€ 10.000,00

n° 12 fasciato

Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
n. 2593 del 30.12.2011



OFFERTA TECNICA

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

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

per il Comune di:

RAGUSA

Per la presentazione dell'azienda

Comune di Ragusa

Città: Ragusa
Prov: Sicilia
Cap: 96010
Prov: Ragusa
Prov: Ragusa

Comune di Catania

Città: Catania
Prov: Sicilia
Cap: 95125
Prov: Catania
Prov: Catania

Città di Palermo

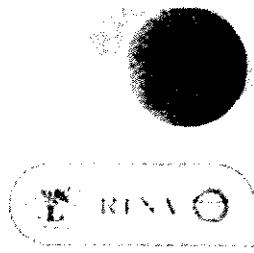
Città: Palermo
Prov: Sicilia
Cap: 90125
Prov: Palermo
Prov: Palermo

Comune di Rende

Città: Rende
Prov: Calabria
Cap: 89040
Prov: Cosenza
Prov: Cosenza

www.halleyconsulting.it

Per la presentazione dell'azienda
Per la presentazione dell'azienda
Per la presentazione dell'azienda
Per la presentazione dell'azienda



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 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 stabilizzazioni;
- 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.

Per informazioni dettagliate rivolgiti al tuo consulente.

Numero Verde 147 147 147

Campo Calabro (RC)

0965 610000

0965 610000

0965 610000

Catania

095 610000

095 610000

095 610000

095 610000

Palermo

091 610000

091 610000

091 610000

091 610000

Rende (CS)

0965 610000

0965 610000

0965 610000

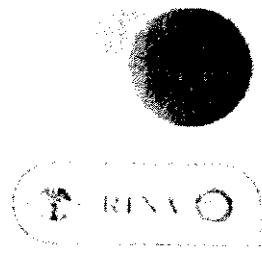
0965 610000

www.halley.com/ultimo.pt

Numero Verde 147 147 147

Numero Verde 147 147 147

Numero Verde 147 147 147



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 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

Provincia	Città	Spese di trasferimento	Spese di manutenzione	Spese di aggiornamento	Spese di supporto	Spese di installazione	Spese di manutenzione	Spese di aggiornamento	Spese di supporto	Spese di installazione	Spese di manutenzione	Spese di aggiornamento	Spese di supporto	Spese di installazione
Campo Calabro (RC)	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Reggio Calabria (RC)	Reggio Calabria	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Crotone	Crotone	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Siracusa	Siracusa	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Palermo	Palermo	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Trapani	Trapani	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Messina	Messina	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Catania	Catania	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Enna	Enna	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Provincia di Agrigento	Agrigento	100												



Telefonica

Il Servizio di Assistenza



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.

Per maggiori informazioni rivolgiti al tuo agente di

Centro di Supporto

Campo Calabro (RC)

via XX Settembre, 20

88050 - CAMPOCALABRO (RC)

tel. 0965/200000

Catania

via E. De Mattei, 10

95121 - CATANIA

tel. 095/200000

fax 095/200001

Palermo

via del Consiglio

90133 - PALERMO

tel. 091/200000

fax 091/200001

Rende (CS)

via C. Colombo, 10

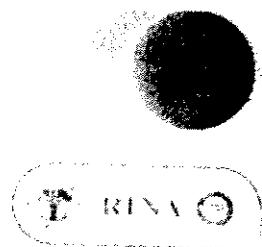
91010 - RENDE (CS)

tel. 091/200000

fax 091/200001

www.halley.com/altinoq.it

H



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 verra' fornito al prezzo di
€ 700,00/mensili + Iva di legge**

**il pagamento avverra' 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

Per le informazioni e le richieste di preventiva

richiesta di preventiva
Campobasso (RC) Crotone
Città di Palermo
Città di Reggio Calabria
Città di Salerno
Città di Taranto

Palermo
Reggio Calabria
Salerno
Taranto

Berende (CS)

Per le informazioni e le richieste di preventiva
richiesta di preventiva
Berende (CS)

www.halleyconsulting.it

CONVENZIONE ASSICURATIVA DI ASSISTENZA SOFTWARE

N.SW 3397/12

(Allegato 1)

L a presente convenzione è stipulata tra la:

**HALLEY CONSULTING S.r.l
Via Campo Piale, 12C
89052 CAMPO CALABRO (RC)
P.I. 02154040808**

**e
Comune di Ragusa
C.so Italia, 72
C.A.P. 97100 Ragusa
PROV. RG - P.I. 00180270886**

diseguito denominato Cliente. Essa è composta da 9 articoli e gli allegati (A e D) che costituisce parte essenziale della convenzione

ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Il Cliente ha richiesto alla HALLEY CONSULTING la fornitura di prestazioni di assistenza per il corretto funzionamento e aggiornamento delle procedure operative presso l'ente e meglio descritte in prospetto economico riepilogativo allegato e da intendersi parte integrale del presente contratto.

1.2 Le parti si danno atto che il canone e le attività specialistiche garantite dalla convenzione siano quelli descritti nel prospetto economico riepilogativo.

1.3 La presente convenzione annulla e sostituisce qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

ART. 2 - SERVIZI OFFERTI

2.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

La HALLEY CONSULTING, in caso di malfunzionamento del software installato, si impegna ad intervenire per la soluzione dei problemi comunicati dal cliente per tutto il periodo indicato nel prospetto economico riepilogativo. La segnalazione del guasto dovrà avvenire secondo le modalità indicate nel prospetto economico riepilogativo. Avvenuta la segnalazione, Halley si obbliga ad intervenire entro il termine di cui al successivo punto 2.3, rimanendo, però, a totale discrezionalità di Halley Consulting le modalità di intervento necessarie alla risoluzione del problema riscontrato (telefonico, in teleassistenza o presso la sede del cliente, o con la spedizione di supporti magnetici o ottici od altro). Detti interventi verranno effettuati in numero illimitato ed a titolo gratuito, solo nel caso in cui il malfunzionamento non sia dipendente dall'azione e/o omissione di terzi (ivi compresi i dipendenti del cliente).

2.2 Non rientrano nel precedente punto 2.1, tutte quelle attività necessarie ad effettuare aggiornamenti complessi a seguito di cambiamenti tecnologici che implichino rigenerazione del sistema informativo, conversioni di archivi, riaddestramento all'uso delle procedure.

2.3 TEMPI E MODALITÀ DI INTERVENTO PREFISSATI

A seguito di segnalazione dello stato di non funzionamento delle procedure, la HALLEY CONSULTING effettuerà interventi, entro 24 ore lavorative immediatamente seguenti la comunicazione dello stato di non funzionamento delle procedure, (interventi telefonici, in teleassistenza o presso il cliente, e/o con spedizione di supporti magnetici o ottici) salvo diversa specifica nel prospetto economico riepilogativo, interventi calcolati secondo l'orario di lavoro HALLEY CONSULTING.

2.4 HELP-DESK ED ASSISTENZA

Nell'uso delle procedure per le richieste di assistenza, per tutti i piccoli problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure, la HALLEY CONSULTING fornirà il servizio gratuito di Help Desk telefonico (per il dettaglio degli aspetti coperti da contratto vedi "prospetto economico riepilogativo"). Tale servizio garantisce una risposta immediata ad ogni chiamata del Cliente. Qualora la risposta non risolva, o non sia esauriente, il quesito posto viene girato al servizio di assistenza di secondo livello che contatterà il Cliente in un tempo massimo di 24 ore lavorative, calcolate secondo l'orario di lavoro HALLEY CONSULTING (per il dettaglio degli aspetti coperti da contratto vedi "prospetto economico riepilogativo").

2.5 AGGIORNAMENTI DELLE PROCEDURE

Con la presente convenzione, la HALLEY CONSULTING fornisce al cliente i seguenti aggiornamenti:

- aggiornamenti per variazione di legge
- aggiornamenti per miglioria alla procedura del prodotto
- aggiornamenti per rilascio di nuove versioni delle procedure a seguito di aggiornamento tecnologico

2.6 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI

Tutti gli aggiornamenti saranno disponibili presso il sito web www.halleyconsulting.it e verranno prelevati ed eseguiti a cura del cliente, oppure tramite spedizioni di supporto ottico o magnetico con un prezzo aggiuntivo che verrà specificato sul "Prospetto economico riepilogativo" allegato. Le spedizioni degli aggiornamenti vengono effettuate a mezzo Poste o corriere; il pacchetto dell'aggiornamento deve essere ritirato tassativamente alla prima consegna pena il pagamento dell'importo pattuito necessario per procedere ad una nuova spedizione. Per aggiornamenti piuttosto complessi di procedure particolarmente innovative con rigenerazione del sistema (conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) possono essere necessari degli interventi tecnici presso il Cliente; la convenzione non copre il costo di tali interventi.

2.7 TARIFFE RIDOTTE

Per tutti gli interventi relativi all'assistenza software e non coperti dalla presente convenzione causati da:

- errore dell'operatore
- guasti dell'elaboratore
- quanto' altro non imputabile al corretto funzionamento dei programmi

verranno applicate le tariffe ridotte specificate nel "Prospetto economico riepilogativo". Ulteriori interventi in teleassistenza o presso la sede del cliente, qualora richiesti, saranno effettuati a pagamento secondo le tariffe previste nel listino vigente al momento della richiesta.

2.8 INTERVENTI PER ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

Sono esclusi dall'assistenza software tutti gli interventi di supporto al cliente per attività accessorie, con ciò intendendo tutte quelle attività che richiedono un'elevata competenza normativa ed amministrativa, legate ad esigenze operative dell'ente e che esulano dal corretto funzionamento delle procedure (ad esempio l'attività di supporto alla compilazione del bilancio di previsione, attività di supporto alla certificazione del conto consuntivo etc. etc.).

Le attività vengono espletate su richiesta del cliente secondo un calendario di appuntamenti concordati con il cliente.

Le suddette attività verranno erogate al cliente o in teleassistenza o, se previsto, presso la sede del cliente. Le modalità di erogazione dell'intervento per attività specialistiche, sono decise ad insindacabile giudizio della HALLEY CONSULTING che stabilirà, caso per caso, come intervenire (telefonicamente, in teleassistenza o presso la sede del cliente, qualora previsto). In ogni caso, tali interventi sono tenuti in dipendenza ed a completamento della convenzione di assistenza, per cui sono da considerare prestazioni assoggettate all'IVA.

ART. 3 – USO DELLA VERSIONE AGGIORNATA

3.1 Il Cliente s'impegna, in base alla presente convenzione, ad usare l'ultima versione aggiornata delle procedure in distribuzione. La disponibilità della versione aggiornata, verrà comunicata da HALLEY CONSULTING a mezzo e-mail in caso di aggiornamento direttamente dal sito come indicato al punto 2.6 oppure verrà consegnata a mezzo posta direttamente al domicilio indicato dal cliente. Entro sette giorni lavorativi decorrenti dagli eventi sopra descritti, il cliente ha l'obbligo di installare detto software di aggiornamento sulle proprie apparecchiature. Scaduto inutilmente il predetto termine, la HALLEY CONSULTING sarà libera da qualsiasi impegno comunque assunto in merito al corretto funzionamento del software non aggiornato, rimanendo a carico del cliente i costi, da computarsi secondo il listino vigente al momento dell'intervento, per tutte le attività necessarie e finalizzate all'aggiornamento del software alla versione attuale. Non sussiste quindi a carico di HALLEY CONSULTING nessun obbligo di manutenzione del software non aggiornato all'ultima versione disponibile, pena la risoluzione della presente convenzione.

ART. 4 – PERIODO DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

4.1 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì ore 8.30 – 13.30 / 15.00 – 18.00 (sabato ore 9.00 – 12.00 esclusivamente Help Desk di sede Matelica). Le festività a carattere locale e nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì". In caso di elezioni, il servizio relativo all'ufficio elettorale, verrà garantito anche nei giorni di sabato e domenica previsti per le elezioni, dalle 8.30 alle 22.00.

N. tel. Help Desk CT 095 4035155 - N. tel. Help Desk Matelica 0737781222

ART. 5 - DURATA DELLA CONVENZIONE

5.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal momento in cui sarà sottoscritta dalle parti. Entrerà in vigore alla data di inizio dei servizi nei termini e nei modi espressamente indicati nel prospetto economico riepilogativo.

ART. 6 - CANONI DI MANUTENZIONE

6.1 Il canone da pagare sarà quello specificato nel prospetto economico riepilogativo e dovrà essere corrisposto nei termini e nei modi in esso indicati.

6.2 Il canone così come previsto al punto 6.1 sarà annualmente aggiornato secondo l'aumento dell'indice generale nazionale prezzi al consumo, pubblicati dall'ISTAT senza necessità di alcuna richiesta scritta da parte di HALLEY CONSULTING.

ART. 7 - PAGAMENTI

7.1 Il corrispettivo della convenzione verrà pagato così come specificato nel prospetto riepilogativo che fa parte integrante della presente convenzione.

7.2 Il pagamento sarà effettuato dall'Ente senza ulteriore atto deliberativo.

7.3 In caso di mancato pagamento, di quanto contrattualmente dovuto dal cliente oltre 60gg, dal termine di cui al punto 7.1, la HALLEY CONSULTING si riserva il diritto di sospendere ogni servizio di assistenza indicato nel presente contratto (ad esempio telefonico, in teleassistenza o presso la sede del cliente).

7.4 In ogni caso di ritardato o mancato pagamento la HALLEY CONSULTING potrà applicare il tasso di interesse moratorio di cui al decreto legislativo 09/10/02 n. 231 e nei termini in esso previsti, senza bisogno di espressa richiesta scritta e/o specifica costituzione in mora, avendo già, il presente contratto tale efficacia giuridica.

7.5 In assenza di idoneo atto deliberativo della presente convenzione, l'Ente sarà completamente scoperto da ogni forma di assistenza garantita, intendendosi il presente contratto risolto di diritto.

ART. 8 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione o alla esecuzione della presente convenzione il Cliente accetta sin d'ora la competenza territoriale giudiziaria del Tribunale di Catania.

ART. 9 – TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI SENSIBILI

La HALLEY CONSULTING garantisce la riservatezza e la protezione dei dati sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia.

PROSPETTO GESTIONE ACCESSI E RISERVATEZZA

La fornitura delle passwords deve essere richiesta tramite fax da persona autorizzata. (A nessuna persona diversa da quella sotto indicata verranno comunicate le passwords).

Persona autorizzata: **Dott.ssa Pagoto**

ELENCO PROCEDURE IN CONVENZIONE

Assistenza annua affissioni e pubblicita' OLTRE

Assistenza annua Tributi Generali

Assistenza annua procedura Gestione del Territorio

Assistenza annua Dotazione Organica (versione di supporto) OLTRE 50000 abitanti

Spedizione aggiornamenti procedure

Assistenza software PAM

PROSPETTO ECONOMICO RIEPILOGATIVO

CORRETTO FUNZIONAMENTO PROGRAMMI	Art. 2.1	Totale annuo assistenza procedure		
HELP DESK/ASSISTENZA TELEFONICA	Art. 2.3			
MIGLIORIE ALLE PROCEDURE	Art. 2.4			
NUOVE VERSIONI DELLE PROCEDURE	Art. 2.5			
				€ 8.400,00
ASSISTENZA SISTEMISTICA Art. 2.2 (Allegato 3 "Assistenza sistemistica")		Compresa		
INTERVENTI TECNICI PER ATTIVITA' NON INCLUSE NELLA CONVENZIONE		Q.tà/anno	2	Tot. Interv.: € 0,00
PREZZO € 900 + IVA al giorno (interv. Max 5 ore) Art. 2.7				
INTERVENTI SPECIALISTICI				
INTERVENTI IN TELEASSISTENZA		tariffa oraria		
ATTIVITA' SPECIALISTICHE		comprese se presenti in elenco		
SPEDIZIONE AGGIORNAMENTI PROCEDURE		compresa se presente in elenco		
SEMINARI		compresi se presenti in elenco		
				Totale annuo imponibile: € 8.400,00
				Totale annuo IVA inclusa: € 10.164,00

INIZIO PERIODO	FINE PERIODO	CONDIZIONI DI PAGAMENTO
01/01/2012	31/12/2012	Pagamento mensile anticipato con rimessa diretta a ricevimento fattura
Gli interessi moratori di cui al punto 7.3 sono calcolati al tasso euro ribor aumentato di tre punti		

Ai sensi degli Artt. 1341 e 1342 dei C.C. dichiaro di approvare quanto riportato negli artt. 1-2-3-4-5-6-7-8-9, nel prospetto economico riepilogativo e negli allegati.

DATA	HALLEY CONSULTING s.r.l. (L'amministratore unico)	Il Cliente

In assenza di idoneo atto deliberativo della presente convenzione l'Ente sarà completamente scoperto da ogni forma di assistenza garantita. Qualsiasi servizio richiesto alla HALLEY CONSULTING sarà fatturato secondo le condizioni di "ASSISTENZA FUORI CONVENZIONE".

(Allegato a)

CONSULTING	Assistenza Telefonica	Help - Desk	Spedizioni	Interventi anche in sede
✓ Errori sui programmi (intervento se non risolvibile tramite spedizioni)	SI	SI	SI	SI
✓ Variazioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Migliorie alle procedure	SI	SI	SI	NO
✓ Nuove versioni delle procedure	SI	SI	SI	NO
✓ Interventi per aggiornamenti non eseguibili tramite spedizione	NO	NO	NO	NO
✓ Addestramenti: nuovi operatori	NO	NO	SI	NO
✓ Addestramenti: per funzioni poco usate	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per nuove funzioni (variazione legge, migliorie)	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per nuove versioni procedure	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per situazioni particolari poco ricorrenti	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per operazioni di fine anno	NO	SI	SI	NO
✓ Consigli sul miglior uso dei programmi (iter lavoro, ecc.)	SI	SI	SI	NO
✓ Chiariimenti per dubbi sui programmi	SI	SI	SI	NO
✓ Chiariimenti: su interpretazione di HALLEY CONSULTING su disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiariimenti: per applicazione disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiariimenti: per l'uso delle funzioni statistiche	NO	NO	SI	NO
✓ Impostazione archivi base procedure (tabelle di vario tipo)	SI	SI	SI	NO
✓ Modifica archivi base procedure (tabelle di vario tipo)	SI	SI	SI	NO
✓ Modifica delle opzioni supportate dai programmi	SI	SI	SI	NO
✓ Abilitazione procedure sui terminali	SI	SI	SI	NO
✓ Difficoltà sulle password	SI	SI	SI	NO
✓ Maldestra esecuzione aggiornamento procedure	SI	SI	NO	NO
✓ Configurazione procedure per sostituzioni hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Ripristino procedure per guasti hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Recupero dati per guasti hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Ripristino programmi e dati in seguito a danni per "virus"	NO	NO	NO	NO
✓ Errori dell'operatore	SI	SI	NO	NO
✓ Personalizzazione testi tipo	NO	SI	NO	NO
✓ Sviluppo programmi personalizzati	NO	NO	NO	NO
✓ Controllo spazio su disco	NO	SI	NO	NO
✓ Trasferimento dati da un elaboratore ad un altro	NO	NO	NO	NO
✓ Impostazione filtri per stampanti laser	NO	NO	SI	NO
✓ Installazione programmi ex novo	NO	NO	NO	NO

LEGENDA SI = compresa NO = esclusa

(Allegato D)

- OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

1. La HALLEY Consulting si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
2. La HALLEY Consulting dichiara l'esistenza dei seguenti conti correnti Bancari:
 - Unicredit S.P.A. - Ag. Catania - Codice IBAN: IT72W0200316917000500005282
 - BPL Ag. Catania - Codice IBAN: IT59Q0516416907000000000230
3. La HALLEY Consulting si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di appartenenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontrattante) agli obblighi di tracciabilità finanziaria

CIG.....

CUP.....

10

CONVENZIONE ASSICURATIVA DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

estensione della convenzione di assistenza software N.SW 3.397 /12 hardware N.HW 12
(Allegato 3) N. SIST. 3.397/12

La presente convenzione è stipulata tra la:

HALLEY CONSULTING s.r.l.
Via Campo Piale, 12C
89052 CAMPO CALABRO (RC)
P.I. 02154040808

e
Comune di Ragusa
C.so Italia, 72

CAP97100 Raçunç

PROV. RG. - P.J. 00180370886

di seguito denominato Cliente. Essa è composta da 3 articoli, se allegata alla convenzione HW e SW ne costituisce integrazione.

ART. 1 : ASSISTENZA SISTEMISTICA

1.1 L'assistenza sistemistica copre tutte quelle attività che non sono competenza tipica né dei servizi hardware né dei servizi software applicativo. I servizi forniti dalla convenzione sono:

- Gestione e configurazione del sistema operativo
 - Gestione diretti di calcolatori e di collegamenti via modem
 - Configurazione delle periferiche verificate dalla HALLEY CONSULTING: terminali, personal computer, stampanti, ecc.
 - Manutenzione dei file system (controllo archivi)
 - Gestione dei sistemi di copia dati
 - Gestione del sistema di controllo dei terminali

Gestione del sistema accensione e spegnimento dell'elaboratore.
Per l'elenco dettagliato delle prestazioni offerte si rimanda all'Allegato (b).

ART. 2 - MODALITA' FORNITURA E SERVIZI

2.1 La convenzione garantisce un'assistenza telefonica o presso i laboratori HALLEY CONSULTING alle condizioni generali riportate nella convenzione di assistenza. Eventuali interventi presso il cliente in concomitanza di lavori di assistenza hardware o di installazioni hardware eseguiti da tecnici HALLEY CONSULTING non comporteranno alcun addebito per il cliente.
Eventuali interventi presso il cliente sono previsti soltanto per aggiornamenti dei sistemi operativi dei server, non eseguibili tramite spedizione.

ART. 3 - CONDIZIONI GENERALI

3.1 Quanto contenuto negli articoli 1 e 2 costituisce una estensione della convenzione di assistenza; pertanto per tutte le condizioni generali ed economiche vale quanto specificato nella convenzione di assistenza.
Il canone viene fissato in base alle tariffe riportate nella tabella sottostante:

N.B.: L'Assistenza Sistemistica sulle stampanti collegate al sistema è compresa nel prezzo dell'Unità Centrale.

DATA	HALLEY CONSULTING s.r.l. (L'Amministratore Unico)	Il Cliente
-------------	--	-------------------

**TABELLA SERVIZI
ASSISTENZA SISTEMISTICA**


		Assistenza Telefonica	Interventi	Assistenza in Laboratorio	Servizio fornito da:
✓	Manutenzione data - base, riordini archivi	SI	NO	SI	HW
✓	Problemi gestione copie dati di sicurezza	SI	NO	SI	HW/SW
✓	Blocco terminali o stampanti (causa sistema operativo)	SI	NO	SI	HW/SW
✓	Rigenerazioni sistema operativo causati da problemi hardware	SI	NO	SI	HW
✓	Aggiornamento sistema operativo (escluso software)	SI	SI	SI	HW
✓	Ripristino sistema operativo per spegnimento non corretto	SI	NO	SI	HW
✓	Uso maldestro delle copie dati o ripristino dati da copie (quando possibile)	SI	NO	SI	SW
✓	Configurazione sistema per sostituzioni hardware esclusa installazione del sistema operativo	SI	NO	SI	HW/SW
✓	Modifiche involontarie o dolose della configurazione del sistema o delle periferiche	SI	NO	NO	HW
✓	Trasferimenti dati tra i vari sistemi del cliente	NO	NO	NO	HW/SW
✓	Ripristino dati dalle copie di sicurezza dopo guasti hardware o ampliamenti hardware	SI	NO	NO	HW/SW
✓	Interventi per rimozione "virus"	NO	NO	NO	HW
✓	Installazione pacchetti non HALLEY CONSULTING (programmi individuali su personal)	NO	NO	NO	HW

LEGENDA	SI = Compresa
	NO = Esclusa
	SI/NO = L'inclusione o esclusione dipende dal tipo di contratto con riparazioni in laboratorio