

Serv. Determinazioni Dirigenziali  
Trasmessa: Se H VIII  
III - APb2  
17 - 12 - 2012  
Il Resp. del servizio  
L'Istruttore Direttivo  
(Dati sulla bandiera Attestati)  
*Giulio Lettice*

## **CITTA' DI RAGUSA** **SETTORE VIII**

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

<b>Annotata al Registro Generale</b>  <b>in data</b> <i>17.12.2012</i>  <b>N. 2162</b>	<b>OGGETTO:</b> Procedura negoziata per la fornitura di software per i servizi cimiteriali. <b>Affidamento alla Ditta SIKUEL s.r.l. di Ragusa.</b>
<b>N. 385</b> <b>SETTORE VIII</b>  <b>Data 29/11/2012</b>	

### **DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITA' DEI FONDI**

<b>BIL. 2013</b>	<b>CAP. 1730</b>	<b>IMP. pl 2291</b>
<b>FUNZ. 10</b>	<b>SERV. 05</b>	<b>INTER. 02</b>

**IL RAGIONIERE**  
*Abelle*

*L'anno duemiladodici, il giorno 17 del mese di novembre, nell'ufficio del Settore VIII, il dirigente Ing. Giulio Lettice ha adottato la seguente determinazione:*

Vista la Determina Dirigenziale n° 362 del 26/10/2012, annotata al registro generale al n° 1961 del 06/11/2012, con la quale autorizzava la procedura negoziata per la fornitura di software per i servizi cimiteriali del Comune di Ragusa;

Vista la nota n° 93581 del 05/11/2012 con la quale si invitavano le ditte di fiducia a voler formulare una offerta per la fornitura in parola;

Vista la nota n° 98246 del 20/11/2012 con la quale, in allegato, l'ufficio protocollo trasmette le due offerte pervenute;

Visto il verbale di apertura delle buste redatto in data 27/11/2012 con il quale si aggiudica la fornitura di software per i servizi cimiteriali alla Ditta Sikuel s.r.l. di Ragusa che ha offerto il prodotto a costo zero e l'inserimento della manutenzione ed assistenza nel contratto di assistenza stipulato con il settore tributi;

Considerato che tale servizio comporta un impegno finanziario di €. 3.000 annue;

Considerato che la materia oggetto del presente provvedimento rientra tra le attribuzioni dei Dirigenti, indicate nell'art.53 del vigente Regolamento di organizzazione degli Uffici e dei Servizi al quale si rinvia;

Visto il successivo art.65 del medesimo Regolamento, in ordine alla forma, pubblicità ed efficacia delle Determinazioni Dirigenziali;

Vista la Delibera del Commissario Straordinario n° 105/CS del 28/11/2012;

Richiamata la nota n° 94556 del 07/11/2012;

Ritenute che queste somme sono state rese disponibili;

Ritenuto di provvedere in merito;

## DETERMINA

- 1) Affidare alla Ditta Sikuel s.r.l. di Ragusa la fornitura del software per i servizi cimiteriali del Comune di Ragusa;
- 2) Imputare la spesa di €. 3.000,00 al cap. 1730, Funzione 10, Servizio 5, Intervento 2, Bilancio 2013 (Impegno di 2291);
- 3) Dare mandato al settore tributi di inserire la manutenzione e l'assistenza nel rinnovo del contratto che l'ufficio predisporrà per il triennio 2013/2015.

**IL DIRIGENTE DEL SETTORE**  
*(Ing. Giuseppe Lettici)*



Allegati parte integrante:

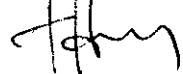
1. Lettera di invito
2. Nota ufficio protocollo
3. Copie offerte
4. Verbale apertura buste

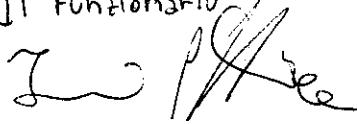
---

*Da trasmettersi d'ufficio, oltre che al Sindaco ed al Segretario Generale, ai seguenti settori/uffici:*

- *Atti giunta*
- *Settore tributi*

**IL DIRIGENTE DEL SETTORE**  
*(Ing. Giulio Lettica)*



*Visto*  
Il Funzionario  
  
Ragusa, II

*Visto:*  
Il Dirigente del I<sup>o</sup> Settore Segretario Generale  
Il COMMISSARIO STRAORDINARIO

**SETTORE FINANZA E CONTABILITÀ**

Si attesta la regolarità contabile di cui all'art. 53, co.1 della legge 142/90, e ai sensi dell'art. 153 co. 5 del D.L.gs. n. 267/2000, dell'art. 17 del regolamento contabilità C.C. n. 48/04 .

**IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA**

***Si attesta la copertura finanziaria***

**RAGUSA** 12/12/2012

**IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA**

*Orsi*

---

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

**RAGUSA** 20 DIC. 2012

**IL MESSO COMUNALE**  
~~IL MESSO NOTIFICATORE~~  
~~(Salonia Francesco)~~

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 20 DIC. 2012 al 27 DIC. 2012

**RAGUSA** 28 DIC. 2012

**IL MESSO COMUNALE**

---

Per copia conforme all'originale, da servire per uso amministrativo

**RAGUSA** \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO GENERALE**



# CITTÀ DI RAGUSA

[www.comune.ragusa.it](http://www.comune.ragusa.it)



## SETTORE VIII

**Ambiente, Energia, Protezione Civile  
Servizio Cimiteriale**

Via Mario Spadola - Tel. 0932 676428 - Fax 0932 676433  
E-mail [ambiente@comune.ragusa.it](mailto:ambiente@comune.ragusa.it)

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2162 del 19.12.2012

Prot. N° 93581

Ragusa, 05/11/2012

ALLA DITTA V.E.DI ELENCO  
VIA DITTE ALLEGATO  
97100 RAGUSA

**OGGETTO:** Procedura negoziata per la fornitura del software gestionale per i servizi cimiteriali.

La ditta in indirizzo è invitata a presentare migliore offerta Tecnico-Economica per la fornitura del software gestionale per i servizi cimiteriali, con le seguenti caratteristiche:

- Fornitura e installazione dei programmi gestionali relativi alle lampade votive e ai servizi cimiteriali (contratti e polizia mortuaria);
- Avviamento operativo al personale comunale incaricato;
- Servizio ordinario di assistenza e manutenzione software;
- Supporto per l'autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini postali premarcati TD896;
- Servizio di rendicontazione incassi da Banco Posta;
- Formazione delle banche dati con importazione dei dati in formato elettronico in possesso del comune;
- Ripristino di archivi danneggiati ed eliminazione di eventuali anomalie delle procedure preventivamente riscontrate e verificate;
- Data Base unico con univocità di anagrafe, anagrafe tributaria, viario comunale;
- Profili operatori, livelli di accesso e di funzionalità controllati e personalizzati;
- Alto grado di parametrizzazione;
- Interconnessione Servizi WEB al Contribuente per la pubblicazione degli avvisi emessi con relativo bollettino postale premarcato, verifica e stampa estratto conto.

La presente richiesta riveste carattere d'urgenza e le offerte dovranno pervenire in busta chiusa e sigillata con ceralacca per posta ordinaria o brevi manu all'ufficio protocollo entro e non oltre il 19 novembre 2012. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere all'affidamento anche in presenza di una sola offerta laddove la stessa sia ritenuta congrua.

**IL DIRIGENTE**  
(Ing. Giulio Lettice)



# CITTA' DI RAGUSA

[www.comune.ragusa.it](http://www.comune.ragusa.it)

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2162 del 17.12.2012

## SETTORE I

3° Servizio Protocollo

C.so Italia, 72 - Tel. — 676225 - 676227 - Fax 0932 676226 - E-mail [a.mazzola@comune.ragusa.it](mailto:a.mazzola@comune.ragusa.it)

Ragusa 20/11/2012

PROT. N. 98246

OGGETTO: PROCEDURA NEGOZIATA PER FORNITURA DEL SOFTWARE  
GESTIONALE PER I SERVIZI CIMITERIALI

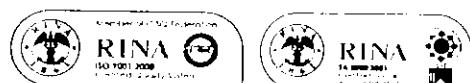
SETTORE VIII

SEDE

Si trasmettono N. due (2) plichi relativi alla gara in oggetto pervenuti entro i termini.

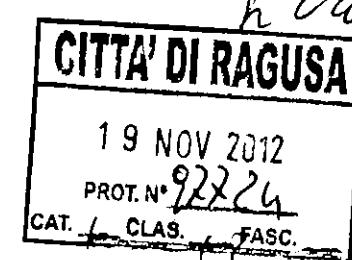
IL RESPONSABILE

Antonio Rose



OGGETTO: "PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DEL SOFTWARE  
GESTIONALE PER I SERVIZI CIMITERIALI."

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2163 del 17.12.2012



M. 1

CITTÀ DI RAGUSA  
UFFICIO PROTOCOLLO

19 NOV. 2012

ARRIVO  
ORE 10-5-0

Spett. le COMUNE DI RAGUSA  
SETTORE VIII  
VIA MARIO SPADOLA  
91100 RAGUSA

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:

**Reggio Calabria**  
via Campo Piale, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

Sede amm.va ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedect@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829966  
sedepa@halleyconsulting.it

**www.halleyconsulting.it**  
Capitale Sociale i.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n° 02154040808  
C.C. I.A.A. REA n° 151045



Catania li, 13/11/2012

Prot. n. CT/AP/2012/061

**Spett.le**

**Comune di Ragusa  
Settore VIII – Servizi Cimiteriali  
Via Mario Spadola  
97100 RAGUSA (RG)**

*Alla c.a. Resp.bile del Servizio Cimiteriale*

**OGGETTO :** Procedura negoziata per la fornitura del software gestionale per i servizi cimiteriali.

Con la presente, in risposta alla Vs. nota con protocollo di riferimento **n. 93581**, pervenutaci per posta ordinaria, a mezzo raccomandata R, ci pregiamo trasmetterVi, in allegato, la ns. migliore offerta per la fornitura del software di gestione dei Servizi Cimiteriali del Vs. spettabile Ente.

Restando a Vs. completa disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, sin d'ora Vi ringraziamo per averci interpellato e cogliamo l'occasione per ben distintamente salutarVi.

**HALLEY CONSULTING srl**  
**Ing. Andrea Pistone**

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 797094  
Fax 0965 797022  
sedelegale@halleyconsulting.it

**Sede amministrativa ed operativa:**

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedeamministrativa@halleyconsulting.it

**Filiali:**

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808  
C.C.I. A.A. REA n° 151045



## PROGETTO TECNICO

### SISTEMA INFORMATIVO UFFICI SERVIZI CIMITERIALI

# Comune di Ragusa

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

*Sede legale e operativa:*

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plaia, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

*Sede amministrativa ed operativa:*

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
catanac@halleyconsulting.it

*Filiali:*

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n° 02154040808  
C.C.I. A.A. REA n° 151045



## Sommario

Progetto Tecnico .....	2
Obiettivo Del Progetto .....	4
Fasi Progettuali .....	4
Installazione E Configurazione Hw E Sw .....	4
Le Procedure Halley .....	5
Formazione Del Personale .....	11
Caricamento Dati Servizi Cimiteriali .....	11
Manutenzione E Assistenza Del Software Applicativo .....	11
Offerta Economica .....	17

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

**Sede legale e operativa:**  
**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plate, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
seder@halleyconsulting.it

**Sede amministrativa ed operativa:**  
**Catania**  
viale Lainò 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedetc@halleyconsulting.it

**Filiali:**  
**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedpm@halleyconsulting.it

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808  
C.C.I. A.A. REA n° 151045



## OBIETTIVO DEL PROGETTO

L'obiettivo di progetto che si propone al Comune di Ragusa è quello di informatizzare i Servizi Cimiteriali dell'Ente con la procedure software di Halley Informatica denominata **"SERVIZI CIMITERIALI"**.

Il software in esame verrebbe installato su di un server di rete dedicato al Settore Servizi Cimiteriali del Comune di Ragusa, in modo da poter condividere, il data base informatico di detto Settore tra tutte le postazioni di lavoro che lo compongono.

## FASI PROGETTUALI

Gli step individuati per il raggiungimento dell'obiettivo di progetto proposto al Comune di Ragusa circa l'informatizzazione del Settore Servizi Cimiteriali, su piattaforma Halley, sono suddivisi nelle seguenti macro fasi:

1. Installazione Procedura Software "SERVIZI CIMITERIALI" di Halley Informatica su server di rete dedicato;
2. Travaso, dell'attuale base dati elettronica del Settore Servizi Cimiteriali del Comune di Ragusa, su Procedura Software "SERVIZI CIMITERIALI" di Halley Informatica;
3. Addestramento del personale comunale all'Servizio utilizzo della Procedura Software "SERVIZI CIMITERIALI" di Halley Informatica;
4. Servizio di Assistenza e Manutenzione della Procedura Software "SERVIZI CIMITERIALI" di Halley Informatica.

## INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE HW E SW

Il servizio fornito da Halley comprende:

- **Installazione del Software Halley "SERVIZI CIMITERIALI" sul Server di rete dedicato**
- **Configurazione del Server di rete con i vari Clients**
- **Condivisione delle risorse sui vari personal computers**
- **Configurazione dei profili utenti**

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 797094  
Fax 0965 797022  
sedecc@halleyconsulting.it

Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedecc@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedecc@halleyconsulting.it

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808  
C.C.I.A.A. REA n° 151045



## LE PROCEDURE HALLEY

Le procedure informatiche offerte da HALLEY sono le seguenti :

### UFFICIO Servizi Cimiteriali

- Software "**SERVIZI CIMITERIALI**"  
(Gestione Cimitero, Contratti Di Concessione, Bollettazione Lampade Votive)
- Servizio WEB per la gestione on line del contribuente
- Ambiente Client/Server della HALLEY (\*) con n. illimitato utenti

(\*) L'ambiente operativo della HALLEY che sarà installato sui server permette la gestione gerarchica delle password. Tali password saranno inserite secondo le indicazioni che saranno fornite dalla Spettabile Amministrazione di RAGUSA e dai capi settori interessati, al fine di evitare accessi, alle procedure software, non autorizzati.

### Introduzione alla procedura "**SERVIZI CIMITERIALI**" di Halley Informatica:

La procedura Servizi Cimiteriali Halley è pensata per mettere ordine nel lavoro di tutti gli addetti perché consente una gestione completa e organizzata di tutte le attività cimiteriali con aggiornamenti in tempo reale dello stato delle tombe, attraverso un sistema integrato che va dal catasto cimiteriale fino alla stipula dei contratti di lampade votive e alla fatturazione e riscossione del tributo. Un prodotto completo e fortemente innovativo rispetto a molte altre procedure perché utilizza l'oggetto grafico affiancato al dato alfanumerico. L'oggetto grafico utilizzato non rimane qualcosa a sé stante, ma interagisce sempre con il dato alfanumerico per cui l'operatore potrà contemporaneamente e indistintamente cliccare sulla grafica o sul dato alfanumerico ottenendo lo stesso identico risultato. All'interno della consultazione è integrata anche la parte relativa ai contratti di lampade votive con la rappresentazione grafica della presenza del contratto per ogni singola tomba. Insomma, una visione a 360° dei cimiteri comunali in tempo reale. La procedura Servizi Cimiteriali copre tutte le esigenze legate alla gestione dei cimiteri, seppure la notevole quantità di attività da svolgere viene generalmente condivisa da più uffici. Per questo, la procedura è in grado di sfruttare al meglio ogni informazione inserita ottimizzando ogni attività ed azzerando completamente la duplicazione di informazioni.

### Funzionalità gestite nella procedura "**SERVIZI CIMITERIALI**" di Halley Informatica:

#### CENSIMENTO STRUTTURE

Attraverso l'apposita funzione di censimento strutture, è possibile costruire in modo dettagliato la struttura di tutti i cimiteri, utilizzando fino a tre livelli di classificazione

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plale, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederic@halleyconsulting.it

Sede amm. va ed operativa:

**Catania**  
viale Laino, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedetri@halleyconsulting.it

Fillali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedepal@halleyconsulting.it

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808  
C.C.I.A.A. REA n° 151045



(cimitero, settori e blocchi). Nella definizione delle strutture, è possibile specificare tutte le caratteristiche costruttive delle tombe (loculo, tomba terra, ossari etc..) con relativa rappresentazione sulla mappa grafica. L'attività di censimento ha la caratteristica di essere lunga e laboriosa soprattutto nel reperire le informazioni: con la procedura Servizi Cimieriali potrà essere iniziata e conclusa in tutta comodità senza rinunciare per questo al completo utilizzo di tutte le altre funzioni della procedura.

### **ESTREMA SEMPLICITÀ NELL'APPLICATIVO GRAFICO**

Anche l'utente meno esperto è in grado di utilizzare a pieno lo strumento grafico, al quale è stata data un'interfaccia particolarmente comprensibile e di facile impiego. Tutte le principali attività sono state automatizzate così da poter essere sfruttate anche da coloro che non hanno necessità o capacità di andare oltre la rappresentazione di base. Per questo, contestualmente alla generazione di ciascuna struttura, viene anche creato il relativo link grafico che consente fin da subito la navigazione attraverso le immagini.

### **APPLICATIVO GRAFICO COMPLETO**

Per quanto riguarda l'applicativo grafico, l'utente esperto può decidere di andare oltre gli automatismi offerti dalla procedura e modificare a proprio piacimento ogni singola struttura. Può quindi avvalersi di strumenti quali la rotazione, spostamento e dimensionamento delle forme proposte a vantaggio di una rappresentazione sempre più realistica del settore o blocco trattato. Oltre ai link grafici, a completamento della rappresentazione grafica di settori e blocchi, si possono inserire a proprio piacimento i PDI (punti di interesse). Al contrario, l'utente meno esperto, può trarre vantaggio dalla strumentazione offerta ma senza alcun tipo di aggravio nel flusso di lavoro adottato e limitatamente alle funzioni che riterrà opportuno utilizzare.

### **DEFINIZIONE BLOCCHI TOMBA «COMPLESSI»**

Nella costruzione dei blocchi tomba, l'utente può definire una serie di componenti differenti per tipo di tomba, fino a realizzare esattamente la struttura così come appare nella realtà. Un esempio di applicazione immediata di blocchi «misti» è il padiglione di loculi con in testa una fila di ossari. Le strutture create possono essere modificare, spostate o integrate di ulteriori componenti anche dopo il popolamento delle tombe o la loro concessione.

### **ELIMINAZIONE E AGGIUNTA DI SINGOLE TOMBE SU SCHEMA GRAFICO GIÀ DEFINITO**

La gestione delle singole tombe permette, con un semplice clic, di eliminare gli elementi in eccesso fino a dare al blocco la struttura più vicina alla realtà. Oltre a questo, sempre con un solo clic, è possibile aggiungere nuove tombe anche successivamente alla creazione del blocco, operazione essenziale nella gestione dei campi di inumazione quando le tombe vengono inserite singolarmente all'interno dello schema grafico.



Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:

**Campo Calabro (RC)**  
viale Campo Piale, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederct@halleyconsulting.it

Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Laini, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sederct@halleyconsulting.it

**Palermo**

viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sederct@halleyconsulting.it

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

Capitale Sociale I.V. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n° 02154040808

C.C.I. A.A. REA n° 151045

## IMPORTAZIONE MAPPE E DISEGNI TECNICI

È possibile importare mappe e/o disegni tecnici creati con sistemi come Autocad 2004, oppure semplici file di tipo .jpg, da abbinare interi settori o a singoli blocchi per visualizzazioni ancora più complete e realistiche dei cimiteri comunali.

## INTERROGAZIONE DATI DAL SISTEMA CARTOGRAFICO

L'utilità massima del sistema cartografico (ovvero la rappresentazione simbolica ma veritiera di informazioni legate ai cimiteri) si ha quando ad ogni elemento disegnato vengono associati i dati relativi ai defunti, ai contratti di concessione e ai contratti di lampade votive, in modo da poter interrogare i dati sia per localizzazione sul territorio che per stato di occupazione. L'interrogazione può avvenire solo per struttura, solo per immagini o disegni tecnici oppure in modo misto dividendo virtualmente in due la zona video dedicata alla mappa grafica e visualizzando contemporaneamente cartografia e immagini.

## EVIDENZA IN TEMPO REALE DELLO STATO DEI CIMITERI

L'aggiornamento dello stato dei blocchi tomba avviene in modo automatico a conclusione di ogni attività che in qualche modo produce un effetto rilevante allo stato di fatto di una tomba, per cui l'operatore ha la certezza di visualizzare informazioni sempre aggiornate in tempo reale senza alcuna attività aggiuntiva del normale iter lavorativo.

## PIANIFICAZIONE INTERVENTI D' AMPLIAMENTO

In quasi tutti i comuni esiste un grave problema che riguarda la mancanza di disponibilità di posti tomba, il che impedisce di rispondere efficacemente ed efficientemente alle domande di nuova sepoltura. Attraverso la consultazione sempre aggiornata del reale stato di occupazione dei cimiteri è possibile pianificare tempestivamente interventi di ampliamento delle strutture cimiteriali comunali.

## COSTITUZIONE CATASTO CIMITERIALE

Attraverso le attività cimiteriali di prima sepoltura e successive movimentazioni, viene costruito il catasto cimiteriale storico che, avvalendosi della struttura e quindi avendo identificato tutti i luoghi di sepoltura, va a completare l'informazione inserendo per ciascuno di essi l'effettivo occupante.

## AGENDA DELLE ATTIVITÀ

L'intero iter di gestione delle attività cimiteriali trova evidenza nella gestione dell'agenda che consente una puntuale pianificazione dei lavori per i responsabili del servizio, e consente di monitorare le attività richieste ancora in attesa di autorizzazione. Le attività vengono pianificate nell'agenda semplicemente inserendo una prima sepoltura o una successiva movimentazione, in modo completamente trasparente per l'operatore al quale non vengono richieste operazioni aggiuntive.

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 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

### Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedec@halleyconsulting.it

### Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedena@halleyconsulting.it

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I.A.A. REA n° 151045



## GESTIONE BANDI DI GARA

Riservati ai blocchi in costruzione, i bandi di gara permettono di gestire l'assegnazione attraverso una graduatoria a punteggio delle nuove tombe, ai cittadini che ne presentano opportuna richiesta.

## SCADENZARIO CONTRATTI DI CONCESSIONE

Tutti i contratti di concessione possono essere controllati attraverso apposite funzioni di scadenzario e nel caso possano essere rinnovati è possibile procedere automaticamente al rinnovo mantenendo sempre il riferimento storico al contratto originale.

## EVIDENZA CONTRATTO LAMPADE VOTIVE SU SISTEMA CARTOGRAFICO

Anche le lampade votive fanno parte di quelle attività che producono un effetto visualizzabile rilevante allo stato di fatto di una tomba. Per questo, la presenza di un contratto di lampade votive attivo per una tomba viene segnalato con il simbolo di una lampadina accesa all'interno del sistema cartografico. Viceversa, la presenza di una lampadina spenta, indica la totale mancanza o la disattivazione del contratto.

## MODELLO GESTIONALE UNICO PER TUTTI I TRIBUTI

Anche le lampade votive sono state riconvertite secondo gli standard dell'unico modello gestionale dei tributi comunali. Il modello è attualmente comune alle procedure Tarsu/Tia e Tosap/Cosap e consiste in un flusso di lavoro unificato che si compone principalmente in un'interfaccia semplice e intuitiva per la rappresentazione della posizione del contribuente e un'unica modalità di calcolo, emissione avvisi di pagamento e riscossione.

## POSSIBILITÀ DI UTILIZZARE IL MODULO LAMPADE VOTIVE IN MODALITÀ SEPARATA DALLE ATTIVITÀ CIMITERIALI

Gli utenti non in possesso di informazioni sufficientemente aggiornate per l'utilizzo del sistema integrato attività cimiteriali e lampade votive, possono avvalersi del popolamento automatico dei cimiteri che viene eseguito dalla procedura nel momento in cui si inserisce un nuovo contratto di lampade votive. In questo caso la procedura aggiunge automaticamente il defunto indicato nel contratto di lampade votive all'interno dell'anagrafe dei defunti; inoltre popola la tomba indicata nel contratto con i dati del defunto. Tale attività non grava assolutamente sull'iter di inserimento di un contratto di lampade votive e produce solo l'evidente vantaggio di aggiornare anche lo stato di occupazione dei cimiteri.

## POSSIBILITÀ DI COMPLETA INTEGRAZIONE TRA ATTIVITÀ CIMITERIALI E SERVIZIO DI LAMPADE VOTIVE

Gli utenti che utilizzano a regime la procedura Servizi Cimiteriali possono avvalersi del sistema integrato attività cimiteriali e lampade votive che permette di acquisire in modo automatico i dati anagrafici del defunto e la tomba di sepoltura. La scelta se utilizzare il

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plate, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
cderc@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.V. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Imp. RC n°02154040808  
C.C.I. A.A. REA n° 151045



metodo integrato o non integrato non è lasciata all'operatore ma sarà la procedura stessa a stabilire quando poter acquisire il dato dal modulo «servizi cimiteriali» e quando no.

### **OGGETTO UNICO PER GESTIONE DOCUMENTI e ACCERTAMENTI TRIBUTARI**

Gestisce per tutti i tributi le fasi che vanno dalla stampa e/o trasmissione dei documenti fino alla rendicontazione dei pagamenti. Comprende anche gli atti di accertamento e le riscossioni da ingiunzioni di pagamento e ruoli coattivi.

### **ESPORTAZIONE DOCUMENTI IN FORMATO Excel PER POSTE**

La procedura Servizi Cimiteriali costruisce il file Excel dei documenti da trasmettere secondo il formato standard e le specifiche tecniche aggiornate. Questo metodo viene utilizzato da chi usufruisce del servizio di stampa e trasmissione documenti offerto da Poste Italiane.

### **ESPORTAZIONE DOCUMENTI IN FORMATO Excel HALLEY**

Si tratta di un formato Halley contenente quante più informazioni possibili cosicché si possa facilmente adattare ad esigenze specifiche degli Enti. Ciascun Ente può comunque personalizzare la struttura del file, selezionando quante e quali colonne includere nel file.

### **ESPORTAZIONE DOCUMENTI IN FORMATO ASCII**

Anche in questo caso si tratta di un'esportazione con tracciato Halley elaborato in formato testo (txt).

### **PREPARAZIONE FILE PER RID**

È possibile preparare automaticamente il file per flusso RID da trasmettere alla banca assuntrice per tutti i contribuenti che ne hanno fatto richiesta.

### **PREPARAZIONE FILE MAV**

Viene preparato automaticamente il file in formato MAV dei documenti elaborati per tutti coloro che si avvalgono della riscossione mediante avviso, da trasmettere alla banca assuntrice competente.

### **RISCONTRO PAGAMENTI MANUALE E CON LETTORE OTTICO**

È possibile riscontrare un singolo pagamento inserendolo manualmente dalla posizione del contribuente, oppure riscontrare il codice a barre dei bollettini attraverso la lettura della matrice con l'ausilio del lettore ottico.

### **RISCONTRO PAGAMENTI CON FILE DELLE POSTE**

Viene acquisito il formato standard a 200 byte per il riscontro automatico dei pagamenti da file fornito da Poste Italiane. In alternativa è possibile caricare anche il file Excel di tipo «pagato/non pagato».



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 797094  
Fax 0965 797022  
sedercc@halleyconsulting.it

Sede amm.va ed operativa:

**Catania**  
viale Laino 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedercc@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedercc@halleyconsulting.it

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I.A.A. REA n° 151045



## RISCONTRO PAGAMENTI RID/MAV

Acquisizione di tutti i pagamenti da file fornito dalle banche a seguito di invio RID o MAV.

## RIEPILOGO IMPORTI INCASSATI

In qualsiasi momento e per qualsiasi periodo di cassa, l'utente può conoscere il riepilogo di tutti gli importi incassati suddivisi per base imponibile e IVA. Il riepilogo importi può anche avvenire limitatamente ad una lista di carico o ad un periodo di competenza.

## CIMITERI WEB

La procedura Servizi Cimiteriali prevede la pubblicazione su internet di pagine dedicate alla gestione delle attività cimiteriali per ottimizzare il lavoro degli Enti e offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi che nuovi servizi. Il tutto rientra nel processo di informatizzazione della pubblica amministrazione (e-government) consentendo on-line la gestione digitalizzata di alcuni procedimenti tipici delle attività cimiteriali e ulteriori servizi utili agli utenti.

## SERVIZI ON-LINE SENZA AUTENTICAZIONE

I servizi on-line in chiaro sono tutti quei servizi accessibili senza autenticazione e quindi rivolti a qualsiasi cittadino. Tra questi abbiamo previsto la ricerca e localizzazione di una tomba semplicemente digitando i dati del defunto.

## SERVIZI ON-LINE AREA RISERVATA

I servizi on-line area riservata necessitano di autenticazione, quindi, dell'inserimento del nome utente e password. Tra questi abbiamo previsto:

- Richiesta prenotazione tomba
- Richiesta prima sepoltura
- Richiesta attivazione lampada votiva
- Richiesta disattivazione lampada votiva
- Consultazione contratti lampade votive e pagamento fatture on-line
- Consultazione in tempo reale del procedimento di gestione delle varie richieste
- Possibilità del contribuente di effettuare i pagamenti on line

I servizi on-line riservati agli utenti registrati sono pensati anche per le imprese di pompe funebri che, in questo modo, possono accedere al portale del Comune ed inoltrare tutte le richieste anche nelle ore e nei giorni di chiusura degli uffici. Tutte le funzioni presenti ll'interno dell'area riservata avranno carattere opzionale, ovvero, l'Ente che non ne prevede la gestione potrà ometterne la selezione sulla homepage dei servizi on-line.



Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

### Sede legale e operativa:

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plate, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sedecc@halleyconsulting.it

### Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainà, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedecc@halleyconsulting.it

### Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedena@halleyconsulting.it

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I. A.A.REA n° 151045



## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il servizio di addestramento del personale comunale all'utilizzo della procedura software "SERVIZI CIMITERIALI", sarà presso la sede Comunale da tecnici specialisti e consulenti HALLEY, secondo un calendario stabilito di comune accordo con il capo settore dei Servizi Cimiteriali e secondo il piano massimo di addestramento di seguito specificato. Eventuali giornate aggiuntive di addestramento Vi saranno fatturate previa Vostra autorizzazione scritta.

Piano di addestramento all'uso della procedura software SERVIZI CIMITERIALI:

Per la procedura SERVIZI CIMITERIALI sono previsti max n.05 incontri

Per un totale di **Nr 05 giornate di formazione**

N.B.: Ogni incontro presso la Vs sede ha la durata massima di 5 ore. Resta inteso che verrà considerato come n.01 incontro anche l'intervento che sarà di ore inferiori alle 5 previste per motivi non addebitabili ad Halley.

## CARICAMENTO DATI SERVIZI CIMITERIALI

I nostri tecnici ed esperti di procedura assicureranno la conversione ed il travaso dell'attuale banca dati dei Servizi Cimiteriali del Comune di Ragusa, su piattaforma Halley. Condito sine qua non per la conversione degli archivi è, la consegna ad Halley, da parte del Comune di Ragusa, del tracciato records di tali archivi da convertire o la produzione degli stessi in formato ASCII, EXCEL o ACCESS.

## MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Il nostro servizio di manutenzione software applicativo prevede i seguenti contenuti:

- assistenza telefonica immediata (Help-Desk/Call Center);
- assistenza telefonica specializzata;
- adeguamento del software per cambio di normativa;
- distribuzione delle releases di aggiornamento software (tramite Internet o CD-Rom)

Pertanto ogni filiale/centro di assistenza è collegato in tempo reale con le sede e con gli altri punti disposti sul territorio, ciò al fine di trasmettere e/o ricevere, immediatamente dati, effettuare interrogazioni, svolgere attività di ricerca presso la banche dati.

  
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 797094  
Fax 0965 797022  
sederra@halleyconsulting.it

Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
catania@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968



Il network informatico permette di visualizzare in tempo reale dalle diverse filiali di assistenza:

- la situazione delle chiamate
- la disponibilità di tempo/uomo su tutto il territorio
- le situazioni critiche in "escalation"
- gli aggiornamenti Sw necessari.

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.

L'assistenza ai programmi viene effettuata da personale specializzato Halley sul software applicativo.

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 del software applicativo proposto:

La Halley assicura il corretto funzionamento dei programmi applicativi, nel seguente modo: saranno effettuati gratuitamente dalla scrivente tutti gli interventi (telefonici, visite, spedizioni di supporti magnetici) che si renderanno necessari per problemi imputabili al cattivo funzionamento dei programmi per i successivi 8 mesi dal rilascio del servizio, così come previsto nel capitolato all'art.24.

b) tempi di intervento prefissati

A seguito di formale segnalazione del Cliente, la Halley, assume l'obbligo di iniziare i lavori per l'eliminazione di errori di funzionamento dei programmi in licenza d'uso entro 2 (due ore) lavorative dalla loro segnalazione per guasti bloccanti ed entro 4 (otto ore) lavorative dalla loro segnalazione per tutti gli altri tipologie di guasti

c) Aggiornamenti di prodotto

Presso il Centri 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.

  
Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

Sede legale e operativa:

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Piale, 12C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sedecc@halleyconsulting.it

Sede amministrativa ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
catania@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I.A.A. REA n° 151045



Periodicamente quindi si rilasciano aggiornamenti informando il Cliente sui contenuti e sulle caratteristiche del nuovo rilascio. Tali forniture sono comprese parimenti nel servizio di Manutenzione Software.

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

### ***L'Assistenza e la manutenzione del software di base Halley***

La manutenzione dei prodotti software di base: Ambiente Operativo, utilities, tools, linguaggi e data base è garantita dal Servizio di Assistenza Tecnica della Halley.

Gli specialisti dei Centri di Assistenza Halley, anche mediante l'utilizzo del servizio Teleservice per il controllo a distanza e la diagnosi remota, sono in grado di identificare e rimuovere le eventuali anomalie di funzionamento riscontrate sui prodotti software di base previsti da questo progetto.

### ***L'Assistenza sistemistica***

I servizi costituiscono parte integrante dell'offerta globale di soluzioni Halley aperte ad ogni esigenza. L'alta professionalità e l'esperienza del personale caratterizzano l'attività di consulenza che spazia dall'individuazione delle esigenze alla risoluzione del problema e al supporto nel raggiungimento degli obiettivi. Alle varie linee di attività appartengono aree di intervento avanzato che operano nella consulenza sistemistica per le attività di supporto e di addestramento.

Vengono inoltre espletate le attività specialistiche ad esse interrelate, quali, ad esempio, l'ottimizzazione d'uso delle risorse attraverso il tuning e il capacity management, l'individuazione delle esigenze di crescita attraverso attività previsionali e la pianificazione delle risorse mediante strumenti di capacity planning.

Inoltre, la definizione, la conduzione e la realizzazione di progetti innovativi sulla base di esigenze specifiche, costituiscono un ulteriore servizio aperto verso l'offerta di soluzioni di carattere strategico.

### ***Il Servizio di Assistenza Telefonica***

Il servizio di gestione delle chiamate ed assistenza (Call Center) si integra con il servizio di Help Desk, 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 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, garantirà:

- la registrazione degli estremi di tutte le richieste di assistenza;

Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

#### **Sede legale e operativa:**

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plate, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

#### **Sede amministrativa ed operativa:**

**Catania**  
viale Laino, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedec@halleyconsulting.it

#### **Figli:**

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedec@halleyconsulting.it

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I.A.A. REA n° 151045

- una risposta, entro un tempo di 08 ore lavorative, da parte di un tecnico per una prima diagnosi mirata a risolvere, ove possibile, il problema per via telefonica; qualora il tecnico non riuscisse a dare una soluzione al problema riscontrato, si attiverà automaticamente uno specialista che risolverà il problema entro il tempo massimo di due ore.
- 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, nel breve tempo sopraindicato, 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 entro un tempo massimo di otto ore.

I piani di azione, concordati con il Cliente, vengono costantemente tenuti sotto controllo, in modo che in ogni momento sia chiara l'azione successiva da intraprendere.

Il Servizio di Assistenza Telefonica viene garantito, anche, attraverso la fornitura agli utenti dei numeri dei telefoni cellulari di cui sono dotati i ns tecnici.

### ***Il Servizio di Help-Desk***

L'obiettivo generale da perseguire nell'ambito della realizzazione e dell'avviamento di un progetto quale quello previsto, è di assicurare la continuità operativa del Sistema Informativo nel suo complesso.

Più precisamente, la natura delle problematiche di un Sistema Informativo basato su un'architettura distribuita può essere di tipo applicativo, comunicativo o sistemistico e la soluzione richiede l'intervento di personale esperto dotato di specifiche conoscenze ed opportuni strumenti.

Di solito questa attività viene ripartita su Centri di Responsabilità o Competenza che riguardano, ad esempio, la rete, le applicazioni, il software di base, ecc.. e che vengono attivati sulla base della tipologia del malfunzionamento rilevato.

Questa struttura organizzativa non consente, a nostro avviso, di inquadrare, il problema in una visione generale, generando di conseguenza l'inefficacia dell'intervento di risoluzione previsto.

L'utente infatti, per scarsa conoscenza tecnica o per impossibilità ad effettuare una diagnosi precisa, non sempre ha la percezione esatta della tipologia dell'inconveniente verificatosi. Ne consegue la richiesta di intervento ad un Centro Supporto, spesse volte, non idoneo.

La soluzione, a nostro avviso più efficace, si basa sulla concentrazione delle attività di supporto presso un Centro di Assistenza, unico ed in grado di intervenire su tutti i possibili

 Halley Consulting srl è una Società Unipersonale

**Sede legale e operativa:**

**Campo Calabro (RC)**  
via Campo Plate, 12 C  
89052 Campo Calabro (RC)  
Tel. 0965 797094  
Fax 0965 797022  
sederic@halleyconsulting.it

**Sede amministrativa ed operativa:**

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sederic@halleyconsulting.it

**Filiali:**

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n° 02154040808  
C.C.I. A.A.REA n° 151045



malfunzionamenti anticipando le singole esigenze operative attraverso un atteggiamento proattivo e non semplicemente reattivo.

Più precisamente il servizio di assistenza all'Utente, Help Desk o Call Center, prevede la creazione di una struttura destinata a raccogliere le chiamate di segnalazione delle anomalie, fornendo, inoltre, informazioni sullo stato di avanzamento di una richiesta di supporto o la pianificazioni delle attività programmate.

#### *Modalità di erogazione del Servizio di Help Desk*

Il servizio di Help Desk sarà disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle 13,30 e dalle 15,00 alle 18,00.

L'Help Desk avrà il compito di ricevere le richieste di intervento da parte degli Utenti finali, di determinare l'area di intervento e di tentare, ove possibile telefonicamente, un intervento di primo livello.

All'Utente finale verrà notificato un numero di riferimento della chiamata aperta e qualora l'intervento telefonico abbia esito negativo, l'Help Desk attiverà a seconda delle esigenze gli specialisti presenti presso i servizi di assistenza locale siti in Catania, Palermo, Caltanissetta, Reggio Calabria della Halley.

Alla fine dell'intervento gli specialisti effettueranno la chiusura dello stesso all'Help Desk riportando tutte le azioni effettuate per la risoluzione del problema.

#### *La gestione dei malfunzionamenti*

Il servizio di Help Desk (Call Center) viene realizzato con i seguenti passi procedurali:

Una richiesta di intervento attivata per via telefonica o fax, ha lo scopo di registrare le chiamate in arrivo sul Diario dell'Help Desk e di attivare la funzione di *Problem Management* che definisce la priorità di intervento (entro due ore se trattasi di problema paralizzante, entro quattro ore negli altri casi) ed il tipo di intervento, distinguendo tra:

1. per *problema risolvibile telefonicamente o verbalmente*, dovuto a difficoltà operative degli utenti, l'Help Desk suggerisce direttamente la soluzione al problema e regista sul Diario dell'Help Desk la chiusura immediata della richiesta fatta.
2. per *problema non risolvibile*, l'Help Desk verifica se la richiesta implica un intervento di manutenzione correttiva o adattativa, nel qual caso attiva il servizio relativo, altrimenti fa intervenire direttamente il team di lavoro per chiudere il problema. Se il problema non è solubile entro 08 ore lavorative viene attivata la Procedura di Escalation.

Ne consegue la ricezione delle Note di Intervento e la registrazione della chiusura dell'intervento sul Diario dell'Help Desk.

L'utente potrà, inoltre avvalersi di questo servizio per ottenere informazioni relative alle seguenti aree:

- funzionalità della configurazione hardware della stazione di lavoro (PC o stampante)
- specifiche su funzionalità o parametri configurativi relativi alle apparecchiature installate.

Nell'ambito del servizio verranno, inoltre, svolte le seguenti attività:

- ricezione delle chiamate in un unico punto di raccolta

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 797094  
Fax 0965 797022  
sederce@halleyconsulting.it

#### *Sede amministrativa ed operativa:*

**Catania**  
viale Lainò 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sederce@halleyconsulting.it

#### *Filiali:*

**Palermo**  
viale della Regione  
Sicillana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968

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

Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00

C.F. e P.I. 02154040808

Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808

C.C.I. A.A. REA n° 151045



- qualificazione e registrazione delle chiamate
- assegnazione della chiamata secondo le competenze e le procedure
- follow - up della chiamata
- chiusura della chiamata
- preparazione di rapporti statistici periodici
- analisi del problema/informazione
- fornitura della soluzione/informazione definitiva o temporanea
- eventuali spiegazioni aggiuntive
- eventuale attivazione della struttura di manutenzione hardware.

## Il Servizio di Assistenza



Immedia è il **servizio di assistenza** Halley che oltre ad assicurare la professionalità e la disponibilità di sempre, offre:

- **IMMEDIA RICHIAMO:** nel caso in cui l'Help Desk avesse le linee occupate, il cliente potrà comunque lasciare i Suoi recapiti e sarà ricontattato dal personale Halley. **Il cliente non dovrà più rimanere in attesa.**
- **IMMEDIA RISOLVO:** l'Help Desk (assistenza di primo livello), potenziato per ridurre i tempi d'attesa, richiamerà il cliente a fine giornata per **verificare il buon esito dell'intervento**. In caso contrario, il problema verrà direttamente sottoposto all'attenzione dei tecnici. Il cliente sarà seguito finché non sarà soddisfatti dell'assistenza ricevuta.
- **IMMEDIA CORTESIA:** i tecnici (assistenza di secondo livello) **contatteranno, il cliente, entro mezz'ora** dalla Sua richiesta o **entro 15 minuti se il problema è bloccante**. Il cliente avrà assicurato **interventi certi e tempestivi**.
- **IMMEDIA@:** Il cliente potrà richiedere l'intervento presso la Sua sede inviando un'e-mail all'indirizzo **immedia@halleyconsulting.it** oppure semplicemente compilando il modulo di richiesta intervento che troverà sul sito: **www.halleyconsulting.it**, all'interno dell'area clienti. Il cliente potrà quindi scegliere il modo più comodo per contattare il personale Halley Consulting.
- **IMMEDIA ELIMINA CODE:** L'utente, collegandosi al sito **www.halleyconsulting.it**, ha la possibilità di compilare una scheda di "Richiesta Assistenza". La richiesta così inoltrata viene inserita nella nostra bacheca elettronica e presa in carico dal consulente esperto dell'area di competenza che contatterà l'utente prima possibile. Questo canale determina per l'utente i seguenti vantaggi:
  - non si deve attendere a telefono la risposta di un operatore;
  - apertura di un canale diretto con il consulente esperto di procedura dell'area di competenza;
  - possibilità di conoscere in ogni momento la posizione della propria richiesta all'interno della coda.

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 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

Sede amm.va ed operativa:

**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedect@halleyconsulting.it

Filiali:

**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
cordenata@halleyconsulting.it

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n° 02154040808  
C.C. I.A.A. REA n° 151045



## OFFERA ECONOMICA

Bene/Servizio	Q.tà	Prezzi
<b>Software Halley <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>. Con Ambiente Halley a n. utenti illimitato</b>	1	<b>€ 3.900,00 + iva di legge (costo ZERO a Voi riservato)</b>
<b>Conversione e travaso dati attuale Banca Dati Servizi Cimiteriali Comune di Ragusa su Software Halley <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>.</b>	1	<b>€ 2.000,00 + iva di legge</b>
<b>Servizio web per gestione on line del contribuente</b>	1	<b>€ 1.330,00 + iva di legge</b>
<b>Assistenza e Manutenzione annuale Software <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>.</b>	1	<b>€ 1.870,00 + iva di legge</b>
<b>GG. di addestramento all'utilizzo dei Software <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>.</b>	5	<b>€ 3.500,00 + iva di legge</b>
<b>Interventi annui, on site, di consulenza specialistica per qualunque attività sulla procedure software <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>.</b>	1	<b>€ 900,00 + iva di legge</b>
<b>Ore/anno, interventi tecnici, in videocomunicazione, per qualunque attività sulla procedure software <u>SERVIZI CIMITERIALI</u>.</b>	5	<b>€ 600,00 + iva di legge</b>

**TOTALE A VOI RISERVATO: € 10.200,00 + iva di legge**

### CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

- **Iva di legge:** A Vs. carico ove previsto
- **Modalità pagamento:** mensile posticipato con rimessa diretta a ricevimento fattura.
- **Validità dell'offerta:** 60 gg.
- **Tempi di consegna:** entro 30 gg. dall'affidamento del servizio attestato da Vostro regolare atto deliberativo.

**N.B.: SI DICHIARA CHE LA SCRIVENTE RISULTA ESCLUSIVISTA, NELLE REGIONE SICILIA E CALABRIA, PER LA VENDITA ED I RELATIVI SERVIZI SUI SOFTWARE PRODOTTI DALLA HALLEY INFORMATICA DI MATELICA (MC).**

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 797094  
Fax 0965 797022  
sederc@halleyconsulting.it

Sede amm. va ed operativa:  
**Catania**  
viale Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel. 095 4035111  
Fax 095 4035154  
sedect@halleyconsulting.it

Filiali:  
**Palermo**  
viale della Regione  
Siciliana, 2629 - 90100 PA  
Tel. 091 6834400  
Fax 091 6829968  
sedon@halleyconsulting.it

**HALLEY CONSULTING srl**  
Ing. Andrea Pistone

[www.halleyconsulting.it](http://www.halleyconsulting.it)  
Capitale Sociale I.v. € 1.000.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. Reg. Impr. RC n°02154040808  
C.C.I. A.A.REA n° 151045



97100 RAGUSA - Via M. Rumor, 8  
Tel. 0932 667555 - Fax 0932 666350  
www.sikuel.it - info@sikuel.it

"Tariffa posta prioritaria  
Tassa pagata  
Aut. n. DCO/3406/2003  
DEL 18/12/03"

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2162 del 17.12.2012

*22*

*22*

<b>CITTÀ DI RAGUSA</b>	
15 NOV 2012	PROT. N° 96936
CAT. <i>+</i>	CLAS. <i>+</i>
FASC. <i>+</i>	

**CITTÀ DI RAGUSA**  
UFFICIO PROTOCOLLO  
**15 NOV. 2012**  
ARRIVO 10.35  
ORE 10.35

Procedura negoziata per fornitura del software  
gestionale per i servizi cimiteriali

è una società del Gruppo **Maggioli SpA**



COMUNE DI RAGUSA  
SETTORE VIII - SERVIZI CIMITERIALI  
VIA MARIO SPADOLA  
97100 RAGUSA

ATO APERTO PER  
ISPEZIONE POSTALE

37100 PORDENONE  
TEL. 0434/20000  
P.N. 0147

S.I.L.

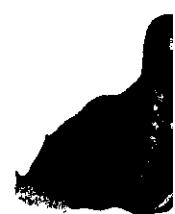
14 Rumor, 8



87100 PORDENONE  
TEL. 0434/20000  
P.N. 0147

S.I.L.

14 Rumor, 8





una società del Gruppo Maggioli

Ragusa 13 novembre 2012  
Offerta 170/bm/2012

**Comune di RAGUSA**  
**Sett. VIII Servizi Cimiteriali**  
Corso Italia, 72  
97100 – RAGUSA - RG

**Oggetto.....: Procedura negoziata per Fornitura programma gestionale SERVIZI CIMITERIALI e LAMPADE VOTIVE Vs. prot. 93581 del 05/11/2012.**

#### **1. Premessa**

Con il decentramento delle competenze riguardo alla gestione delle entrate delle imposte comunali concernente il riordino della finanza territoriale, diventa determinante ed urgente per i Comuni una corretta ed attenta gestione delle imposte comunali.

**Sikuel S.r.l.** con la **LINEA TRIBUTI** ha affrontato e risolto il problema della gestione, della riscossione ed il controllo delle imposte comunali. Per ogni imposta è stato sviluppato un applicativo software specifico (**ICI, IDRICO, TRSU Tassa Rifiuti, TOSAP, COSAP, TIA-Tariffa Rifiuti, Pubblicità, Pubbliche Affissioni, Servizi Cimiteriali e Lampade Votive, Oneri Concessioni Edilizie, Locazioni Immobiliari** per gli omonimi tributi) che consente una completa gestione delle imposte in ogni loro aspetto, dall'anagrafe tributaria condivisa, al controllo puntuale ed esaustivo delle imposte relative ad ogni contribuente; dalle denunce, al controllo automatico, delle inesattezze e/o omissioni, alla stampa di tutti i documenti, avvisi, fatture e la corrispondenza necessari.

La semplicità operativa, legata ad un elevato grado di parametrizzazione e controllo, fa di ogni programma uno strumento veloce e sicuro, utile per ottimizzare tutte le fasi della gestione dell'AREA TRIBUTI di un Comune.

I software della LINEA TRIBUTI sono realizzati in ambiente Windows con base dati relazionale SQL, e sono caratterizzati da un'interfaccia grafica chiara ed intuitiva e da una estrema facilità d'uso con funzionalità guidate in tutte le fasi operative e possibilità di operare indifferentemente sia col mouse che da tastiera.

Sono stati inoltre sviluppati una serie di attività e servizi connessi alle gestioni ordinarie per meglio rispondere alle esigenze dei Comuni in ordine a servizi di stampa ed imbustamento di avvisi, fatture, provvedimenti e comunicazioni varie, rendicontazione pagamenti, intrecci informatici con altre banche dati per attività di recupero evasione/elusione, inserimento manuale di documentazione varia nella banca dati, ecc.

#### **Caratteristiche comuni di tutti i software della LINEA TRIBUTI sono:**

- ✓ Data Base unico con univocità di Anagrafe Tributaria, Viario Comunale per tutti i Tributi;
- ✓ Profili operatori, Livelli di accesso e di funzionalità operativa controllati e personalizzabili;
- ✓ Alto grado di parametrizzazione;

**Sikuel S.r.l.**  
Via Mariano Rumor, 8  
97100 Ragusa

tel. 0932 667555  
fax 0932 666350  
[info@sikuel.it](mailto:info@sikuel.it)  
[www.sikuel.it](http://www.sikuel.it)

P.Iva/Cod.Fisc.  
e Registro Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
euro 100.000  
interamente versato

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Maggioli SpA

- ✓ Gestione di banche dati esterne (quali Anagrafe Comunale e Catasto UIU Fabbricati con aggiornamento automatico delle anagrafiche tributarie, relativi ubicazione e recapiti e dei dati caratteristici di Immobili ed Utenze);
- ✓ Software orientati alla gestione dello sportello utente;

**Il software Servizi Cimiteriali e Lampade Votive è integrato con le procedure gestionali dell'Area Tributi (IDRICO, IMU, ICI, TARES e ONERI di CONCESSIONE) installate e mantenute presso il Comune con le quali è condivisa la Banca Dati Unificata.**

## 2. Prodotti, Attività e Servizi Software proposti

Nell'ottica di migliorare ed ottimizzare la gestione dei Tributi in carico al Comune, nonché di porre in essere attività finalizzate alla gestione completa ed integrale della **Base Dati Unificata dei Tributi**, Vi proponiamo i servizi di seguito dettagliati:

### a) I Servizi Base comprendono:

- Fornitura ed installazione dei programmi gestionali relativi ai SERVIZI CIMITERIALI ed alle LAMPADE VOTIVE;
- Avviamento operativo al personale (1 gg. lavorativi presso l'Ente);
- Servizio ordinario di Assistenza e Manutenzione Software;
- Supporto per l'autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini postali premarcati TD896;
- Servizi di rendicontazione incassi da Banco Posta;
- Formazione della Banche Dati iniziali con importazione dei dati in formato elettronico in vostro possesso;

### b) Servizi WEB Base:

I servizi WEB Integrati al gestionale consentono la visualizzazione/stampa per ciascun contribuente:

- visualizzazione e stampa Avvisi di Scadenza, Solleciti, Provvedimenti con relativi bollettini postali premarcati;
- Controllo della propria posizione contabile;

### c) I Servizi Aggiuntivi comprendono:

- Inserimento Dichiarazioni da supporti cartacei;
- Stampa ed imbustamento Avvisi Bonari con bollettini postali premarcati TD896 o TD674;
- Attività di ricerca posizioni evase/eluse tramite l'intreccio informatico e l'attenta verifica tra la banca dati Tributi del Comune e delle banche dati esterne quali l'Anagrafe Comunale, il Catasto Censuario ed eventuali altre banche dati messe a disposizione dal Comune, gestione delle Convocazioni Bonarie, calcolo, verifica ed emissione di Provvedimenti, il tutto svolto da ns personale specializzato;
- Fornitura PDL (postazione di lavoro) completa di stampante (laser A4);
- Servizi di assistenza e manutenzione hardware della PDL;
- Server Farm con servizi di gestione della Banca Dati, protezione dei dati e copie di sicurezza;

**I Servizi Aggiuntivi non sono compresi e, se richiesti, verranno proposte preventive offerte.**

### d) I servizi di Assistenza e Manutenzione Software Ordinari comprendono:

- a. La manutenzione e l'aggiornamento dei programmi sopra elencati relativamente a variazioni legislative e regolamentari delle materie in oggetto.
- b. *E' escluso dal servizio l'eventuale aggiornamento dei programmi o la modifica degli stessi derivante da innovazioni normative o di natura tecnica, integralmente innovativi, che ne impongano la sostanziale sostituzione. In tal caso si tratterebbe di nuovo programma e non più di aggiornamento. A tal fine i*

*contraenti di danno reciprocamente atto che la circostanza di cui sopra ricorrerà ad insindacabile giudizio della Sikuel srl;*

- c. Le modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi proposte autonomamente dalla Sikuel srl;
- d. Le modifiche funzionali ai programmi suggerite dall'Ente e ritenute valide e realizzabili dalla Sikuel ai sensi del precedente punto a. 2°capoverso;
- e. Il ripristino degli archivi danneggiati (i risultati sono dipendenti dallo stato degli archivi e dal grado di danneggiamento);
- f. L'eliminazione di eventuali anomalie delle procedure preventivamente riscontrate e verificate;
- g. L'assistenza telefonica, teleassistenza con connessione remota;
- h. La fornitura di eventuale copia dei programmi in caso di furto o danneggiamento di quelli originariamente forniti.

I servizi di assistenza verranno svolti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30 dalla ns sede di Ragusa (tel. 0932-667555).

### **3. Software Gestionale SERVIZI CIMITERIALI e LAMPADE VOTIVE**

di seguito elenchiamo alcune caratteristiche della procedura:

- gestione multi-utenza con profili operatori ed accessi personalizzabili;
- gestione SERVIZI CIMITERIALI
  - CONTRATTI
  - GESTIONE ubicazioni, tipologie e proprietà dei vari immobili ed aree;
  - situazioni e statistiche su consistenza posti;
  - assegnazione posti;
  - spostamenti;
- gestione ILLUMINAZIONE PERPETUA e/o STRAORDINARIA con:
  - gestione contratti (emissione da modelli personalizzati); gestione tariffario annuale (spese di allacciamento, canoni di manutenzione per illuminazione perpetua e straordinaria);
  - gestione tariffario annuale (spese di allacciamento, canoni di manutenzione per illuminazione perpetua e straordinaria);
- Stampa AVVISI DI PAGAMENTO o FATTURE con:
  - emissione bollettini premarcati (TD 896);
  - gestione import/export pagamenti (da Banco Posta con acquisizione automatica via internet, e/o manuale)
- Riepilogo incassi per periodo, gestione rimborsi;
- Verifiche e situazioni contabili
- Emissione di SOLLECITI di pagamento e messa in mora;

### **4. Termini del Contratto di Licenza d'Uso Annuale con contratto minimo triennale**

- E' nostro intendimento proporre l' Applicativo Gestionale SERVIZI CIMITERIALI e LAMPADE VOTIVE con la formula commerciale della licenza annuale con contratto minimo triennale comprensivi dei Servizi di Assistenza e Manutenzione Ordinaria: ciò le consentirà di fruire immediatamente della procedura informatica nella sua completezza e del nostro servizio di assistenza tecnica ordinario per tutta la durata del contratto, ottenendo, pertanto, un minore impegno finanziario a fronte di una migliore gestione e maggiore produttività dell'Ufficio preposto all'utilizzo della procedura di vostro interesse.

La formula della licenza annuale prevede la sottoscrizione di un contratto della durata minima triennale.

**Sikuel S.r.l.**  
Via Mariano Rumor, 8  
97100 Ragusa

tel. 0932 667555  
fax 0932 666350  
[info@sikuel.it](mailto:info@sikuel.it)  
[www.sikuel.it](http://www.sikuel.it)

P.Iva/Cod.Fisc.  
e Registro Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
euro 100.000  
interamente versato

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Maggioli SpA

- La licenza d'uso annuale del software di Sikuel Srl consente al titolare l'utilizzo del programma (nel rispetto delle norme di legge in vigore) per i 12 (dodici) mesi successivi alla data del rilascio.
- La licenza d'uso annuale del software di Sikuel Srl comprende l'assistenza e manutenzione ordinaria al programma e dei suoi archivi per un anno a partire dalla data di acquisto della stessa. I contenuti generali delle prestazioni previste dai contratti di assistenza ordinaria e straordinaria sono dettagliati nei relativi modelli di contratto.
- La licenza d'uso annuale e la cessione in comodato d'uso sono tacitamente rinnovate annualmente, salvo preventiva e formale disdetta da far pervenire con lettera raccomandata entro e non oltre trenta giorni dalla scadenza del contratto stesso. La disdetta del contratto prevede la restituzione del CD d'installazione, dei relativi codici di attivazione forniti con il programma, di tutto il materiale hardware (terminali di rilevazione ed accessori) e la diffida all'utilizzo della procedura di Sikuel Srl oltre il termine di trenta giorni dalla scadenza del contratto.
- Dopo il terzo anno consecutivo di rinnovo, la licenza d'uso annuale si trasforma in licenza d'uso a tempo indeterminato; il servizio di assistenza e manutenzione ai programmi verrà espletato previa sottoscrizione annuale di apposito e separato contratto di servizio.
- **IL CLIENTE CHE NON RINNOVA LA LICENZA ANNUALE È DIFFIDATO DALL'USO DEL PROGRAMMA E DEL MATERIALE HARDWARE PER IL QUALE SI PROVVEDERA' ALL'IMMEDIATO RITIRO.**

## 5. Compensi

### a. Compenso per la fornitura della Procedura Gestionale, formazione e bonifica Banca Dati Unificata Tributi ed Assistenza e Manutenzione Software:

La presente proposta commerciale prevede la sottoscrizione da parte dell'Ente di un contratto triennale con oggetto la fornitura dei prodotti e dei servizi indicati e che prevede la corresponsione **di n. 3 Canoni Annuali per il triennio 2013-2015:**

<b>Licenza d'Uso annuale procedura software gestionali SERVIZI CIMITERIALI e LAMPADE VOTIVE</b>	<b>GRATUITA</b>
<b>Servizio annuale di assistenza e manutenzione ordinaria ai software</b>	<b>Canone Annuale per il triennio 2013-2015</b>
<b>Servizio di Teleassistenza</b>	<b>Euro 3.000,00+IVA</b>
<b>Servizi WEB Base</b>	<b>Canone Annuale per il triennio 2013-2015</b> <b>Euro 1.200,00+IVA</b>

### b. Installazione, Avviamento e Formazione Operativa

Le attività ed i servizi relativi all'installazione, avviamento e formazione al personale operativo (1 giornata) presso i vs uffici sono compresi nei canoni sopra evidenziati

**I Canoni di Assistenza e Manutenzione, della Teleassistenza, e dei Servizi Web verranno inseriti nei contratti generali di Assistenza dell'Area Tributi del Comune**

**Sikuel S.r.l.**  
Via Mariano Rumor, 8  
97100 Ragusa

tel. 0932 667555  
fax 0932 666350  
[info@sikuel.it](mailto:info@sikuel.it)  
[www.sikuel.it](http://www.sikuel.it)

P.Iva/Cod.Fisc.  
e Registro Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
euro 100.000  
interamente versato

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Maggioli SpA

## 6. Fatturazione e Modalità di Pagamento:

### FATTUAZIONE

- Canoni semestrali posticipati;

### MODALITÀ DI PAGAMENTO:

- Pagamento con **Bonifico Bancario** alla data di scadenza indicata in fattura.

**Il mancato pagamento nei termini stabiliti del singolo canone autorizza la Sikuel Srl a sospendere i servizi e le attività proposte senza ulteriore preavviso. L'Ente prende atto che in caso di mancato pagamento, è fatto salvo il diritto del fornitore di richiedere il risarcimento del maggior danno.**

## 7. Resta a carico del Comune

- Costi relativi all'Hardware non previsto nella presente offerta ed alla connettività di rete;
- Costi di Licenza Terminal-Server eccedenti a quelle già previste nella presente offerta;
- Costi per la formazione della banca dati se realizzata in modo personalizzato non utilizzando quindi i tracciati standard di acquisizione previsti dalla procedura stessa;
- Interventi presso gli Uffici del Comune successivi alla fase di installazione ed avviamento, che se richiesti e necessari verranno preventivati a parte;
- Fornitura delle banche dati esterne (Anagrafe Comunale, Catasto Edile, ecc), con eventuali costi relativi al reperimento delle stesse a totale carico del Comune;
- Supporto ai vari cicli di formazione ruoli successivi al primo per ciascun anno già previsto nel canone di assistenza;
- Costi di postalizzazione e/o notifica;
- Altri Servizi ed Attività non espressamente citati nella presente offerta;

**Di queste e di altre attività e servizi, se richiesti, verranno proposte preventive offerte.**

## 8. Responsabilità

Sikuel srl si impegna a fornire il servizio proposto con la miglior cura e professionalità. Resta comunque sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti causati dalle attività proposte e svolte relative all'incarico in oggetto.

## 9. Utilizzo delle informazioni e del Know-how

Le informazioni messe a disposizione e/o fornite da Sikuel srl nell'espletamento delle diverse attività lavorative di consulenza e gestione potranno essere utilizzate solo dal Comune. E' vietata, in qualsiasi forma la riproduzione e/o la commercializzazione delle informazioni, del software e dei servizi realizzati dalla Sikuel srl. Il Comune garantirà la Sikuel srl il rispetto di questa clausola, anche, da parte di eventuali Enti o Ditte da Lei incaricate per l'espletamento di attività connesse e/o correlate. Sikuel srl si riserva il diritto di perseguire qualsiasi violazione alla presente condizione.

## 10. Tempi di consegna

Le attività di fornitura delle licenze d'uso, installazione e formazione operativa delle procedure oggetto presente offerta saranno espletate da parte di Sikuel srl, entro 30 gg. a far data del ricevimento dell'incarico da parte dell'Ente.



**Sikuel S.r.l.**  
Via Mariano Rumor, 8  
97100 Ragusa

tel. 0932 667555  
fax 0932 666350  
[info@sikuel.it](mailto:info@sikuel.it)  
[www.sikuel.it](http://www.sikuel.it)

P.Iva/Cod.Fisc.  
e Registro Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
euro 100.000  
interamente versato

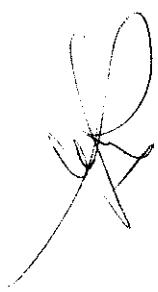
Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Maggioli SpA



## 11. Validità dell'offerta

La nostra proposta commerciale, non può essere da altri riprodotta ed ha una validità di 60 gg. a far data della presente.

  
**SIKUEL**  
L'Amministratore Delegato  
(Orazio Distefano)

  
**Sikuel S.r.l.**  
Via Mariano Rumor, 8  
97100 Ragusa

tel. 0932 667555  
fax 0932 666350  
[info@sikuel.it](mailto:info@sikuel.it)  
[www.sikuel.it](http://www.sikuel.it)

P.Iva/Cod.Fisc.  
e Registro Imprese  
01201690888

Capitale sociale  
euro 100.000  
interamente versato

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Maggioli SpA



# CITTÀ DI RAGUSA

www.comune.ragusa.it

## SETTORE VIII

### Ambiente, Energia e Protezione Civile

Via Mario Spadola, 56 Pal. Ex Consorzio Agrario - Tel. 0932 676436  
Fax 0932 676438 - E-mail [giulio.letta@comune.ragusa.gov.it](mailto:giulio.letta@comune.ragusa.gov.it)

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale

N. 2162 del 17.2.2012



**OGGETTO:** Verbale di apertura buste contenente l'offerta per la procedura negoziata per la fornitura di software gestionale per i servizi cimiteriali.

**Premesso** che per la gara in oggetto, informale e con indirizzo di indagine di mercato, sono state invitate n° 3 ditte di fiducia a presentare offerte entro e non oltre giorno 19/11/2012 e precisamente:

1. Ditta KIBERNETES	via L. Da Vinci, 225	Palermo
2. Ditta HALLEY CONSULTING s.r.l.	via Lainò, 6	Catania
3. Ditta SIKUEL s.r.l.	via M. Rumor, 8	Ragusa

**Constatato** che entro il termine stabilito è pervenuta all'Ufficio Protocollo n° 2 busta, come si evince dalla nota del 20/11/2012 prot. 98246 trasmessa dall'ufficio protocollo e precisamente:

✓ Ditta HALLEY CONSULTING s.r.l.	via Lainò, 6	Catania
✓ Ditta SIKUEL s.r.l.	via M. Rumor, 8	Ragusa

Alla presenza continua del Dirigente Ing. Giulio Letta, del geom. Emanuele Russo Funzionario Tecnico capo servizio e della Dott.ssa Cascone Maria Funzionario Amministrativo capo servizio, alle ore 10.00 del giorno 27/11/2012 presso l'Ufficio del Settore VIII del Comune di Ragusa, si procede all'apertura delle buste dopo averle opportunamente numerate e siglate.

Valutate le rispondenza delle offerte con quanto richiesto dall'ufficio si dà inizio allo spoglio delle offerte con il seguente risultato:

DITTA	IMPORTO
Ditta KIBERNETES s.r.l.	€. 5.500,00 oltre I.V.A.
Ditta SIKUEL s.r.l.	GRATUITO

La ditta Sikuel srl offre il proprio prodotto a titolo gratuito in quanto è già affidataria del servizi di riscossione tributi e pertanto già in condizione di interfacciare gli archivi informatici in quanto già in esercizio presso gli uffici tributari del Comune, includendo la manutenzione e il canone con quello già sottoscritto con il settore tributi.

Pertanto si aggiudica la fornitura alla ditta Ditta SIKUEL s.r.l. con sede in via M. Rumor n. 8 - 97100 Ragusa, a titolo gratuito.

Il presente verbale, letto, confermato e sottoscritto, viene redatto in duplice copia originale.

Ragusa, 27/11/2012

Il Dirigente (Ing. Giulio Letta)

Il Funzionario Amministrativo (Dott.ssa Cascone Maria)

Il Funzionario Tecnico (Geom. Emanuele Russo)

SERVIZI CIMITERIALI

Geom. Emanuele Russo - Email [e.russo@comune.ragusa.it](mailto:e.russo@comune.ragusa.it)  
Telefono e Fax 0932-676433 - Cellulare 348-7352481