

SETTORE 1° - SERVIZIO 1°

Segreteria Generale e Procedimenti deliberativi
Pratica pervenuta il 17-04-2013

L'ISTRUTTORE DIRETTIVO
(Dott.ssa Iole da Minniti)



Serv. Determinazioni Dirigenziali
Trasmessa:

Se H III
AP 50

08.03.2013

Il Resp. del servizio
L'Istruttore Direttivo
(Dott.ssa Iole da Minniti)

CITTÀ DI RAGUSA

SETTORE 3°

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Annotata al Registro Generale In data <u>04/05/2013</u> <u>N. 606</u>	OGGETTO: Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo di: gestione di pubblicità e affissioni anno 2013
N. 157 Settore 3^	
Data 28/12/2012	

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI

BIL 2012 pluriennale

CAP. 1363-1365

IMP. PL.2356-2358

FUNZ. 01 - 09

SERV. 04

INTERV. 03

IL RAGIONIERE

Cettina Pagoto

L'anno duemiladocici, il giorno ventotto del mese di dicembre, nell'ufficio del dirigente del settore 3°, dott.ssa Cettina Pagoto è stata adottata la seguente determinazione:

IL DIRIGENTE

Premesso che il 31/12/2012 scadono i contratti relativi alla manutenzione del software applicativo per la gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità e affissioni;

Richiamato il D.L. 168/2004 convertito nella Legge 191/2004, ai sensi del quale le amministrazioni pubbliche sono obbligate ad effettuare acquisti solo attraverso le convenzioni stipulate da Consip S.p.A., per ciascuna tipologia merceologica;

Tenuto conto che, alla data odierna, Consip S.p.A. non ha in atto alcuna convenzione per la tipologia di servizio richiesto;

Ritenuto che occorre rinnovare anche per l'anno 2013 tale contratto;

Considerato quindi opportuno procedere ad affidare alla ditta Halley consulting vista la convenzione assicurativa di assistenza software che ha trasmesso, con la quale propone il rinnovo dei servizi relativi alla manutenzione del software indicato in premessa, allegata al presente provvedimento per fare parte integrante e sostanziale;

Richiamato l'art.8 comma 4 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;

D E T E R M I N A

- 1) *Di rinnovare per l'anno 2013 il contratto di manutenzione del software applicativo di gestione dell'imposta sulla pubblicità e affissioni anno 2013 trasmesso alla ditta Halley consulting s.r.l., che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;*
- 2) *Di impegnare la spesa complessiva di €. 7.260 IVA compresa in quanto:*

*ad €. 5.100,00 alla Funz. 01 Serv.04 Int. 03 Cap. 1363 (Imp.Pl 2356) Bil. 2013
€. 2.160,00 " Funz. 09 Serv.04 Int. 03 Cap. 1365 (Imp.Pl 2358) Bil. 2013*

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Rag. Maria Tinè


*Allegato parte integrante:
contratto Halley consulting s.r.l.*

IL DIRIGENTE DEL SETTORE 3[^]

Dott.ssa Cetina Pagoto


*I Fundonario
T. J. Moore*

*Visto
Il Dirigente dell'1° settore Il Segretario Generale
Ragusa, II
IL COMMISSARIO STRAORDINARIO*

SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

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

Ragusa 31/07/2012

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 10 MAG. 2013

IL MESSO COMUNALE

~~Sergio Francesco~~
~~MARZILLI~~
~~(Sergio Francesco)~~

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 10 MAG. 2013 al 11 MAG. 2013

Ragusa 20 MAG. 2013

IL MESSO COMUNALE

prot 29246 / 2013

CONVENZIONE ASSICURATIVA DI ASSISTENZA SOFTWARE

N.SW 3763/13

(Allegato 1)

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
C.A.P. 97100 Ragusa
PROV. RG - P.I. 00180270886

n° 7 fasciato
Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
N. 606 del 07/05/2013

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 intecorsa 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 implicino 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 migliorie 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 "dall 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 60 gg, 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 RISERVAZIONE 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: **Sig.ra Tinè**

ELENCO PROCEDURE IN CONVENZIONE

Assistenza annua affissioni e pubblicità 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	€ 6.000,00	
INTERVENTI TECNICI PER ATTIVITA' NON INCLUSE NELLA CONVENZIONE PREZZO € 900 + IVA al giorno (interv. Max 5 ore) Art. 2.7		quantità annua: 2	importo: € 0,00
INTERVENTI SPECIALISTICI			
INTERVENTI IN TELEASSISTENZA	tariffa oraria		
ATTIVITA' SPECIALISTICHE			
SPEDIZIONE AGGIORNAMENTI PROCEDURE			
SEMINARI		Totale annuo imponibile: € 6.000,00 oltre IVA di legge	

INIZIO PERIODO	FINE PERIODO	CONDIZIONI DI PAGAMENTO
01/01/2013	31/12/2013	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
	SI	SI	SI	SI
✓ Errore 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
✓ Chiarimenti per dubbi sui programmi	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: su interpretazione di HALLEY CONSULTING su disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: per applicazione disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: 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: IT72W0200816917000300005282
 - 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/subcontratente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria

CIG.....

CUP.....

CONVENZIONE ASSICURATIVA DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

estensione della convenzione di assistenza (Allegato 3)	software N.SW 3.762 /13 hardware N.HW N. SIST 3.762 /13	13
--	--	----

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

CAP 97100 Ragusa

PROV. RG - P.I. 00180270886

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 competenze tipiche 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 accensione e spegnimento dell'elaboratore

Per l'elenco dettagliato delle prestazioni offerte si rimanda all'allegato (b).

ART. 2 - MODALITA FORNITURA 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.

Assistenza Sistemistica	Totale annuo imponibile: oltre IVA di legge	€ 0,00
-------------------------	--	--------

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