



**D. P. M. – data process management srl – Caltanissetta**

Via Libertà, 182 – 93100 Caltanissetta Tel. 0934 592948 Fax 0934 592887

e-mail: [dpmsrlcl@tin.it](mailto:dpmsrlcl@tin.it) [dpmsrl@dpmcl.it](mailto:dpmsrl@dpmcl.it)

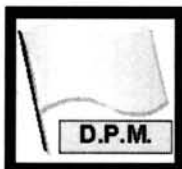
Alla c.a. dr.ssa Gentile

e-mail: [gentile@parcodellemadonie.it](mailto:gentile@parcodellemadonie.it)

## **PARCO DELLE MADONIE**

### **CONVENZIONE PER** **INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DEL PERSONALE**

#### **1) STIPENDI**



## **D. P. M. – data process management srl – Caltanissetta**

Via Libertà, 182 – 93100 Caltanissetta Tel. 0934 592948 Fax 0934 592887

e-mail: [dpmsrlcl@tin.it](mailto:dpmsrlcl@tin.it) [dpmsrl@dpmcl.it](mailto:dpmsrl@dpmcl.it)

Facendo seguito al Ns preventivo del 9 dicembre 2013, e alla Vs determina del 3 marzo 2014 riguardante l'affidamento del servizio di informatizzazione sulla gestione del personale – stipendi, si conviene la disponibilità da parte della D.P.M. ad eseguire il servizio alle condizioni e ai prezzi di seguito riportati:

### **Le procedure Halley**

La procedura sarà installata sui server e personal computer già in Vs. possesso presso gli uffici dell'Ente.

Le procedure Halley oggetto della determina sono le seguenti:

- 1) **Personale**
  - a) Stipendi

- Ambiente Client/Server della Halley (\*)

(\*) L'ambiente operativo della Halley che sarà installato sui personal computer permette la gestione gerarchica delle password. Tali password saranno inserite secondo le indicazioni che ci saranno fornite dalla Vs spettabile amministrazione e dai capi settori interessati al fine di evitare le intrusioni non autorizzate.

### **Formazione del personale ed interventi *in loco***

Il servizio di formazione del personale sarà tenuto presso la Vs sede da ns tecnici specialisti e da consulenti, alle date che stabiliremo di comune accordo.

- 1) Per ogni giornata di intervento formalmente richiesta e regolarmente effettuata Vi riserviamo il prezzo di € 500,00. Il prezzo si riferisce ad un'intera giornata di formazione per un numero di ore complessivo non superiore a sei.
- 2) In caso di assistenza diretta *in loco* è possibile usufruire su ciascun intervento convenzionato di uno sconto del 20%.

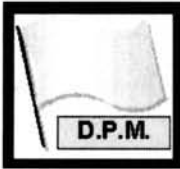
### **Installazione e configurazione Hardware e Software**

Tale servizio comprende quanto segue :

- Installazione del SW Halley sui Vs. personal computer
- Configurazione dei profili utenti

### **La manutenzione del software applicativo**

La prestazione del Servizio di Manutenzione Software Applicativo, in conformità alla direttiva CEE 91/250 relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore mediante diritto d'autore e seguente D.P.R. n. 518 del 31/12/92, estendendo la Legge sul diritto



## **D. P. M. – data process management srl – Caltanissetta**

Via Libertà, 182 – 93100 Caltanissetta Tel. 0934 592948 Fax 0934 592887

e-mail: [dpmssl@tin.it](mailto:dpmssl@tin.it) [dpmssl@dpmcl.it](mailto:dpmssl@dpmcl.it)

d'autore n. 633 del 1941 al software applicativo, è applicata alle licenze di utilizzo software proposte.

La manutenzione dei programmi applicativi ha per oggetto l'eliminazione dei difetti ai programmi emersi e documentati nel corso del loro utilizzo e la prestazione di servizi collaterali utili ai fini della manutenzione e del presidio al corretto utilizzo delle procedure applicative.

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

Il servizio assicura :

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

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

### **b) Aggiornamenti di prodotto**

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

Periodicamente quindi si rilasciano aggiornamenti informando l'Ente sui contenuti e sulle caratteristiche del nuovo rilascio.

Tali forniture sono comprese parimenti nel Servizio di Manutenzione Software che decorrerà a partire dalla data di scadenza del periodo di garanzia, sui prodotti forniti , previa stipula del relativo contratto.

I programmi aggiornati, modificati o aggiunti a ciascun prodotto applicativo saranno consegnati su supporto leggibile dall'elaboratore utilizzato dall'Ente e l'installazione avverrà solo su richiesta dell'**Ente Parco delle Madonie**.

### **d) Spese di spedizione, supporti magnetici, ecc,**

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

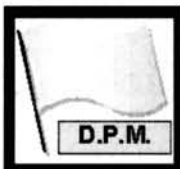
### **e) Spese di Trasferta**

Nessun ulteriore costo di ns. tecnici, Vi verrà addebitato per eventuali spese di vitto, viaggio o alloggio.

## **Il servizio di assistenza telematica ed HELP-DESK**

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

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



## **D. P. M. – data process management srl – Caltanissetta**

Via Libertà, 182 – 93100 Caltanissetta Tel. 0934 592948 Fax 0934 592887

e-mail: [dpmsrlcl@tin.it](mailto:dpmsrlcl@tin.it) [dpmsrl@dpmcl.it](mailto:dpmsrl@dpmcl.it)

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

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

- la registrazione degli estremi di tutte le richieste di assistenza
- una risposta, entro un tempo massimo di 2 ore, da parte di uno specialista per una prima diagnosi mirata a risolvere, ove possibile, il problema per via telefonica
- il mantenimento dei dati relativi alla diagnosi ed alla risoluzione di tutti i problemi
- il monitoraggio di tutte le azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi al fine di garantire che vengano rispettate le tempistiche contrattuali e per poter mantenere aggiornato il Cliente sull'evoluzione della risoluzione.

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

In questo caso il Centro di Supporto si mobilita, sotto il coordinamento del responsabile del Processo di Escalation, coinvolgendo gli specialisti delle diverse discipline presenti presso i servizi di **assistenza locale siti in Caltanissetta, Catania, Palermo o Reggio Calabria** che analizzano il problema e lavorano fino ad arrivare alla soluzione migliore.

### **RIEPILOGO DEI BENI E SERVIZI OFFERTI**

Denominazione del programma o del servizio	Licenze d'uso	Manutenzione software	Assistenza Telematica	Assistenza diretta in loco	TOTALE
Stipendi	4.400,00	1.800,00	600,00	800,00	7.600,00
<b>TOTALE</b>	<b>4.400,00</b>	<b>1.800,00</b>	<b>600,00</b>	<b>800,00</b>	<b>7.600,00</b>
Sconto sulle licenze d'uso - 60%	2.640,00				-2.640,00
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1.760,00</b>	<b>1.800,00</b>	<b>600,00</b>	<b>800,00</b>	<b>4.960,00</b>

La spesa oggetto della convenzione riguarda l'anno 2014 ed è determinata in €. 4.960,00=, oltre IVA.

### **Condizioni di vendita:**

Iva : 22% sui prezzi sopra indicati

Prezzo comprensivo di Iva: € 6.051,20

Pagamento entro 30 giorni dalla emissione delle relative fatture che saranno emesse successivamente alle operazione di installazione delle procedure.

Caltanissetta, 2 aprile 2014

D.P.M. s.r.l.  
unipersonale  
L'Amministratore Unico  
(Tiziana Maria Rosa Di Caro)